

INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES AÎNÉS MALTRAITÉS



➤ Fiche synthèse

Résultats de l'évaluation du modèle
en projet pilote

INTRODUCTION

Le projet *Intervention policière auprès des aînés maltraités (IPAM)*, une recherche-action de trois ans, a permis de développer, mettre à l'épreuve, puis implanter un modèle d'intervention policière pour contrer la maltraitance envers les aînés. Ce projet a été mené conjointement par la Section de la recherche et de la planification du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke de juillet 2013 à juin 2016.

Cette fiche synthèse présente les résultats de l'évaluation du Modèle IPAM en projet pilote. Il est possible de consulter trois autres fiches synthèses qui mettent en lumière :

- l'étude des besoins et l'inventaire des pratiques qui ont permis de développer le modèle;
- la description des composantes du modèle implanté au sein de tout le SPVM;
- les savoirs pratiques et théoriques tirés de la recherche-action IPAM.

Un modèle mis à l'épreuve sur le terrain

Le Modèle IPAM répond aux besoins et aux enjeux de l'intervention policière dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés, tout en se basant sur des **données probantes**. Ces données scientifiques proviennent d'abord d'une collecte de données qui a permis de développer le modèle, puis de l'évaluation de sa mise à l'épreuve sur le terrain.

Au total, **7 des 32 postes de quartier (PDQ) et les 4 divisions régionales d'enquêtes du SPVM** ont participé à la mise à l'épreuve du modèle et à son évaluation. L'expérience des policiers et des **partenaires** concernés par l'implantation du modèle en projet pilote a permis de dégager un portrait réaliste et complet des forces, des défis et des perspectives d'amélioration en continu du modèle.

Les résultats de cette évaluation ont permis de cibler les ajustements à réaliser afin d'implanter un modèle révisé au sein de tout le SPVM et de proposer sa diffusion dans d'autres services de police du Québec et du Canada à l'été 2016.

Une évaluation réaliste, participative et avec un double objectif

L'évaluation du Modèle IPAM a été basée sur **deux approches** :

Réaliste¹

L'évaluation visait à comprendre le fonctionnement du Modèle IPAM, son contexte d'implantation et les circonstances de son déroulement. Cela a permis de situer le projet pilote dans une perspective d'amélioration des pratiques.

Participative

L'évaluation sondait la connaissance, la compréhension et l'expérience de chacun des policiers et partenaires concernés par l'implantation du projet pilote.

L'évaluation a été conçue avec un **double objectif**, soit de comprendre :

- 1 L'implantation du modèle** en projet pilote : son déroulement, ce qui a bien et moins bien fonctionné, les facteurs explicatifs et les ajustements requis.
- 2 Les effets du modèle** sur la pratique policière : les changements sur la pratique, les améliorations, les enjeux et les perspectives d'amélioration.

RÉSULTATS

1 Évaluation de l'implantation du Modèle IPAM en projet pilote

Constats

Le **comité opérationnel** a joué un rôle clé dans le développement et la mise en œuvre du modèle.

Les **policiers responsables** ont joué un rôle central dans l'implantation du modèle.

La **diffusion du modèle** fut caractérisée par l'hétérogénéité des formats et des messages utilisés lors des activités de lancement au plan corporatif, régional et local.

La **structure de coordination locale et régionale** mise en place a permis de mieux soutenir les patrouilleurs et les enquêteurs dans le traitement des dossiers de maltraitance envers les aînés.

Le **soutien entre policiers responsables**, tant à l'échelle locale que régionale, a été stimulé par la mise en place des conférences téléphoniques.

La **Directive locale** a présenté avec clarté et réalisme le rôle des policiers responsables locaux et régionaux, mais gagnerait à être bonifiée par l'inclusion et la précision des rôles des autres policiers clés pour la pratique.

Parmi les **outils** développés, l'Aide-mémoire a été le plus largement distribué et le plus connu par les patrouilleurs.

L'accomplissement de certaines **attentes** décrites dans la Directive locale a soulevé des défis, notamment pour les patrouilleurs et pour les policiers responsables locaux et régionaux.

Le **travail collaboratif** entre les policiers responsables et ses principaux partenaires a été facilité par l'existence des liens avant la mise en place du projet.

Ajustements apportés au modèle



Optimisation de la communication de gestion et opérationnelle entre les membres du comité et les policiers des unités locales ou régionales.



Planification d'activités de formation pour les policiers responsables afin d'assurer leur compréhension du modèle et de leur rôle.



Élaboration d'un canevas unique de présentation et d'animation des activités de lancement du modèle.



Consolidation du rôle du policier responsable corporatif.



Le format des conférences téléphoniques a été révisé dans le but de stimuler la création d'une communauté de pratique entre policiers responsables.



La Directive locale a été bonifiée par l'ajout du rôle du contrôleur et du policier responsable corporatif, ainsi que par la précision du rôle des superviseurs.



La réalisation d'un canevas de présentation du modèle ainsi que d'une trousse d'accompagnement à son implantation ont contribué à une distribution homogène et à une promotion en continu des outils, et ce, dans toutes les unités.



Une stratégie de valorisation des réussites dans des cas de maltraitance (« bons coups ») a été mise en place afin de montrer les bénéfices concrets de la pratique et de renforcer l'engagement des policiers dans la détection, la référence et la rédaction de rapports.



Un gabarit de rapport d'évènement et des conseils pour la rédaction ont également été élaborés afin d'encourager les patrouilleurs à optimiser la qualité de leurs rapports.

La liste de partenaires et des ressources pour les aînés a été mise à jour par toutes les unités engagées dans le projet pilote.

Le mandat d'établissement et la coordination des relations avec les partenaires corporatifs a été confié au policier responsable corporatif.

L'**intervention en duo ou en triade** s'est avérée une pratique intersectorielle très valorisée par les policiers responsables.

La **formation en ligne** s'est révélée être un outil efficace pour soutenir les policiers responsables ou les gestionnaires (par exemple les sergents) dans leurs fonctions au sein d'IPAM.

Le **plan de communication** a contribué à faire connaître le projet IPAM lors de ses différentes phases auprès des divers publics internes et externes.



Les membres du comité opérationnel ont développé une « grille d'analyse » sur le travail en duo (rôles et limites des acteurs) et sur les pièges à éviter dans l'engagement des policiers responsables afin de prévenir la surcharge de travail.



Les contenus de la formation en ligne ont été enrichis.



Le plan de communication a été actualisé afin de répondre à l'évolution du projet.



Évaluation des effets du Modèle IPAM sur la pratique

Cette évaluation visait à comprendre les effets du modèle sur les **volets de l'intervention policière** (*prévention, détection, réponse aux interventions de 1^{re} ligne, suivis, enquêtes et processus judiciaire*) et sur les quatre **stratégies transversales** à ces cinq volets (*transfert de connaissances, intersectorialité, coordination et gestion stratégique*). Le premier volet de l'intervention policière, la « prévention », n'a pas été implanté durant la première phase du projet pilote. Les résultats de l'évaluation portent ainsi sur les quatre autres volets de l'intervention. Pour chacun des volets et des stratégies, les **améliorations constatées (+)** et les **défis à relever pour renforcer les effets (-)** sont présentés.

Volets de l'intervention policière

DÉTECTION

- (+) La mise en place des policiers responsables a permis un renforcement de la détection en 2^e ligne, sur la base de doutes rapportés par les patrouilleurs.
- (-) Optimiser la détection de 1^{re} ligne par les patrouilleurs, notamment par la promotion de l'Aide-mémoire.

RÉPONSE AUX APPELS-INTERVENTION DE 1^{RE} LIGNE

- (+) Le nombre de rapports des patrouilleurs sur les interventions auprès des aînés a augmenté.
- (-) Encourager l'enrichissement des informations consignées dans les rapports d'évènement.

SUIVIS

- (+) La complémentarité entre policiers responsables locaux et régionaux et la bonne communication avec les partenaires a facilité la gestion des suivis.
- (-) Renforcer l'implication des patrouilleurs dans la référence aux partenaires.

ENQUÊTES ET PROCESSUS JUDICIAIRE

- (+) 60 % des enquêteurs engagés dans le pilote 1 estiment que le soutien des policiers responsables régionaux est la composante d'IPAM la plus aidante.
- (-) Encourager une valorisation de la résolution de problèmes, plutôt que la seule option de judiciarisation.

Stratégies transversales

TRANSFERT DE CONNAISSANCES

- (+) La sensibilisation et le transfert de connaissances aux policiers reposent sur les capacités pédagogiques des policiers responsables.
- (-) Renforcer la promotion du module de formation en ligne et assurer une sensibilisation de base des effectifs sur la maltraitance et le Modèle IPAM.

INTERSECTORIALITÉ

- (+) Les collaborations conjointes (en duo) avec les travailleurs de milieu dans les organismes communautaires ou les intervenants sociaux des services publics de la santé et des services sociaux se sont consolidées.
- (-) Encourager le développement de relations de confiance entre les partenaires et les policiers de diverses fonctions, principalement avec les policiers responsables.

COORDINATION

- (+) Les policiers responsables favorisent l'opérationnalisation du Modèle IPAM dans toutes les unités. La précision du rôle du policier responsable corporatif facilite l'animation de la communauté de pratique et la circulation d'informations.
- (-) Continuer à nommer des remplaçants afin d'assurer une continuité durant les congés des policiers responsables.

GESTION STRATÉGIQUE

- (+) L'ajustement continu du modèle a permis un déploiement efficace à l'ensemble du SPVM.
- (-) Favoriser la mobilisation des chefs d'unités au moyen d'une communication régulière avec le comité opérationnel.

RÉFÉRENCES ET POUR EN SAVOIR PLUS :

¹Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: SAGE.

Pawson, R. & Tilley, N. (2004). *Realistic Evaluation*. Dans S. Matthieson (ed.), *Encyclopaedia of Evaluation*. Newbury Park: SAGE.

Beaulieu, M., Côté, M., Diaz, L., D'Amours, M., Loock, J. & Cloutier, J. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Synthèse du développement du modèle*. Rapport de recherche du projet de recherche-action IPAM. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Service de police de la Ville de Montréal. Sherbrooke et Montréal. 20 p.

Le Modèle IPAM révisé et adopté peut être consulté dans *Intervention policière auprès des aînés maltraités*. Description des composantes du modèle

CONCEPTION ET RÉDACTION :

LUISA DIAZ, M. Serv. Soc. Professionnelle de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

AVEC LE SOUTIEN DE :

JOSÉPHINE LOOCK, M. Sc. Coordinatrice de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

MONIA D'AMOURS, M. Sc. Professionnelle de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

JACQUES CLOUTIER, Professionnel de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE :

MARIE BEAULIEU, Ph. D.
Professeure Université de Sherbrooke
Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées
Chercheuse au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie - CHUS
Chercheuse principale du projet IPAM

MICHELLE CÔTÉ, Ph. D.
Chef de la Section de la recherche et de la planification du SPVM
Co-chercheuse du projet IPAM

ET LA DIRECTION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE :

JOSÉE BLAIS, Inspecteur-Chef, SPVM
MIGUËL ALSTON, Commandant, SPVM
Les membres du **COMITÉ OPÉRATIONNEL DU SPVM**

GRAPHISME :

Basta communication

PHOTOGRAPHIE DE LA PAGE COUVERTURE :

Studio De Grand-Pré

LE PRÉSENT DOCUMENT PEUT ÊTRE CONSULTÉ SUR LES SITES SUIVANTS :

www.maltraitancesaines.com/fr/
www.spvm.qc.ca/fr/Aines

CONTACT :

marie.beaulieu@usherbrooke.ca
michelle.cote@spvm.qc.ca

CITATION SUGGÉRÉE : Beaulieu, M., Côté, M., Diaz, L., Loock, J., D'Amours, M. & Cloutier, J. (2016). *Intervention policière auprès des aînés maltraités. Fiche synthèse : Résultats de l'évaluation du modèle en projet pilote*. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et Service de police de la Ville de Montréal. Sherbrooke et Montréal.

DROITS DE REPRODUCTION :

La reproduction partielle ou complète de ce document à des fins personnelles et non commerciales est permise, à condition d'en citer la source.

Dépôt légal

ISBN : 978.2.922389.39.5

© Beaulieu et Côté, 2016

FINANCEMENT :

Ce projet est financé en partie par le Gouvernement du Canada par l'entremise du programme *Nouveaux Horizons pour les aînés*. La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées est financée par le Ministère de la Famille du Gouvernement du Québec.

Canada 

Québec 



Montréal 



Chaire de recherche sur la maltraitance
envers les personnes âgées
Research Chair on Mistreatment of Older Adults