



RÉSULTATS

Évaluation de la formation pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance en 360

Geneviève Arsenault-Lapierre^{1,2,4} ; Sabrina Lessard^{1,2,3}
Elisabeth Audet-Duchesne^{1,2}; Johana Dahan²;
Noémie Giguère^{1,2}; Sarita Israel^{1,2};
Louis Rivet-Préfontaine^{1,2} ; Isabel Wiebe¹

¹ CREGÉS; ² DPAAS; ³ Département d'anthropologie de l'Université de Montréal;

⁴ Département de médecine de famille de l'Université McGill
et École de travail social de l'Université de Sherbrooke

Ordre du jour

1

Retour sur le projet pilote et l'évaluation de la formation

2

Résultats

3

Messages clés de l'évaluation

4

Rayonnement

5

Fin du projet d'évaluation

6

Discussion

Contexte, développement et déploiement de la formation

Contexte

- Loi visant à lutter contre la maltraitance : **signalement obligatoire** et **promotion de la bientraitance**
- La maltraitance en hébergement (CHSLD, RI-RTF) demeure difficile à reconnaître
- Les professionnels se sentent peu à l'aise de signaler

Développement de la formation

- **Capsules en réalité virtuelle** : situations de maltraitance et de bientraitance
- **Discussion réflexive** animée par des formateurs et des experts
- **Public cible** : PAB, personnel infirmier, TS et ARH en CHSLD et RI-RTF

Déploiement des formations – octobre 2025 à janvier 2026

- Une (1) **formation aux formateurs (LAAMA) et animateurs***
- Dix-sept (17) **séances de formation aux apprenants**, dont :
 - 15 séances en CHSLD couvrant les six CHSLD du territoire
 - 2 séances visant les RI-RTF
- **Plus de 200 participants** au total, une **dizaine en moyenne par séance**

* Ex. PAB coach, APPR pour les CHSLD

Objectifs de l'évaluation

Documenter le déploiement et le déroulement des séances de formation quant aux aspects généraux et techniques

Mesurer la valeur pédagogique perçue de la réalité virtuelle

Mesurer les effets de la formation sur les connaissances, le confort à signaler et la rétention des acquis

Questions d'évaluation

Valeur pédagogique de la formation

- Quelle est la valeur perçue de la réalité virtuelle comme modalité pédagogique ?
- Quel est l'apport du *debrief* sur la valeur pédagogique ?
- Quels sont les effets perçus et mesurés de la formation sur les apprentissages ?

Enjeux et facilitateurs au déploiement de la formation

- Quels étaient les enjeux liés au déploiement ?
- Quels étaient les facilitateurs liés au déploiement ?
- Est-ce que la formation a été déployée comme prévu initialement ?

Approche d'évaluation participative et formative

Ridde, 2019

Une démarche d'évaluation **collaborative**, où la **planification**, la **mise en œuvre** et l'**interprétation des résultats** sont réalisées **avec les parties prenantes** du projet.

Principes clés :

Mobilisation et implication active des parties prenantes dans le processus d'évaluation

Collecte rapide et adaptée (augmente la pertinence de ce qui est évalué pour les parties prenantes et l'appropriation des résultats)

Flexibilité et amélioration continue

Transfert de connaissances

Méthodes mixtes - Volet qualitatif

Lors des formations

- Grille technique
- Observations
- Grille post-séances
- Journal de bord

Après les formations

- Entretiens semi-dirigés (n=5)
- Groupe de discussion (n=1)

Analyse descriptive thématique

Méthodes mixtes - Volet quantitatif

Questionnaires



Temps de mesure

Pré-formation (T0)
Post-formation (T1)
Suivi (T2)

Items

Score composite
sur les
connaissances et
confort à signaler

1. Identification des situations de maltraitance
2. Gestion d'une situation de maltraitance
3. Obligation légale de signalement
4. Principes de bientraitance
5. Confort à signaler une situation de maltraitance

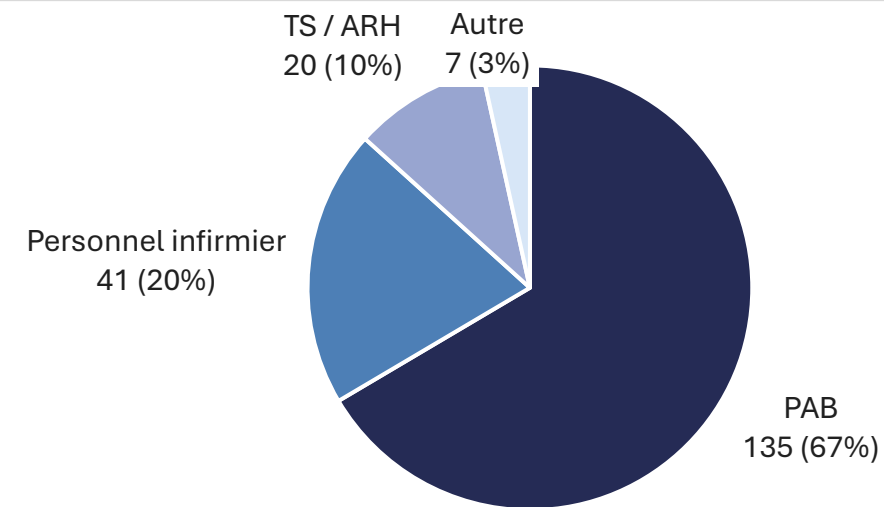
Perceptions à
l'égard de la
formation et de la
réalité virtuelle

6. Valeur pédagogique perçue de la réalité virtuelle (T1)
7. Contribution perçue de la réalité virtuelle à la sensibilisation à la maltraitance (T1)

Profil sociodémographique des participants

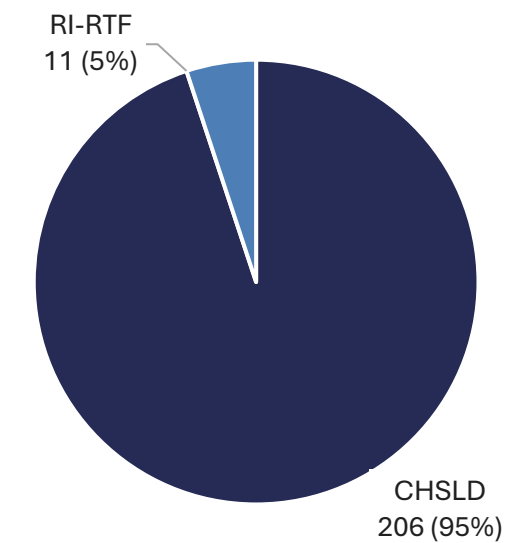
Questionnaires (217 répondants)

Profession



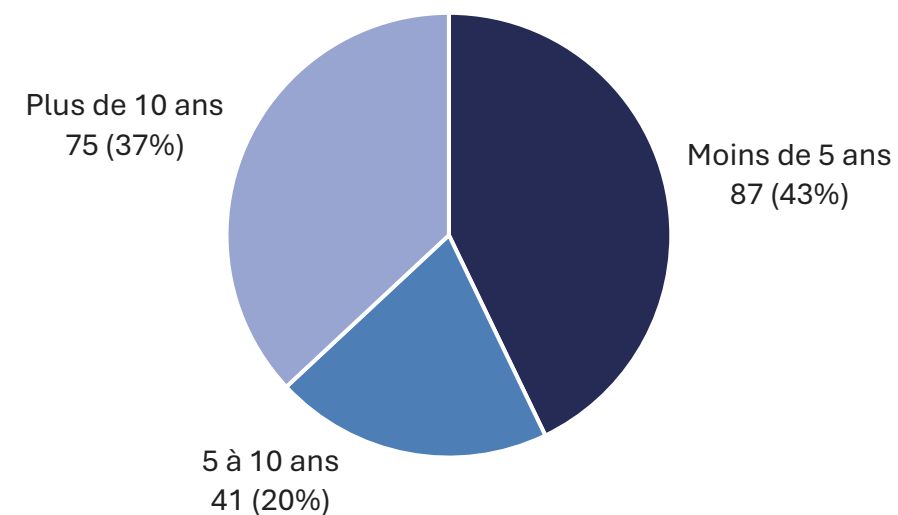
Données manquantes : n = 14

Site de travail



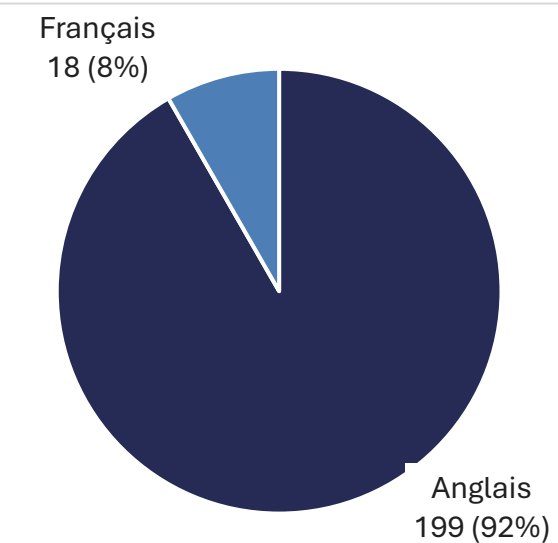
Données manquantes : n = 0

Années d'expérience



Données manquantes : n = 14

Langue



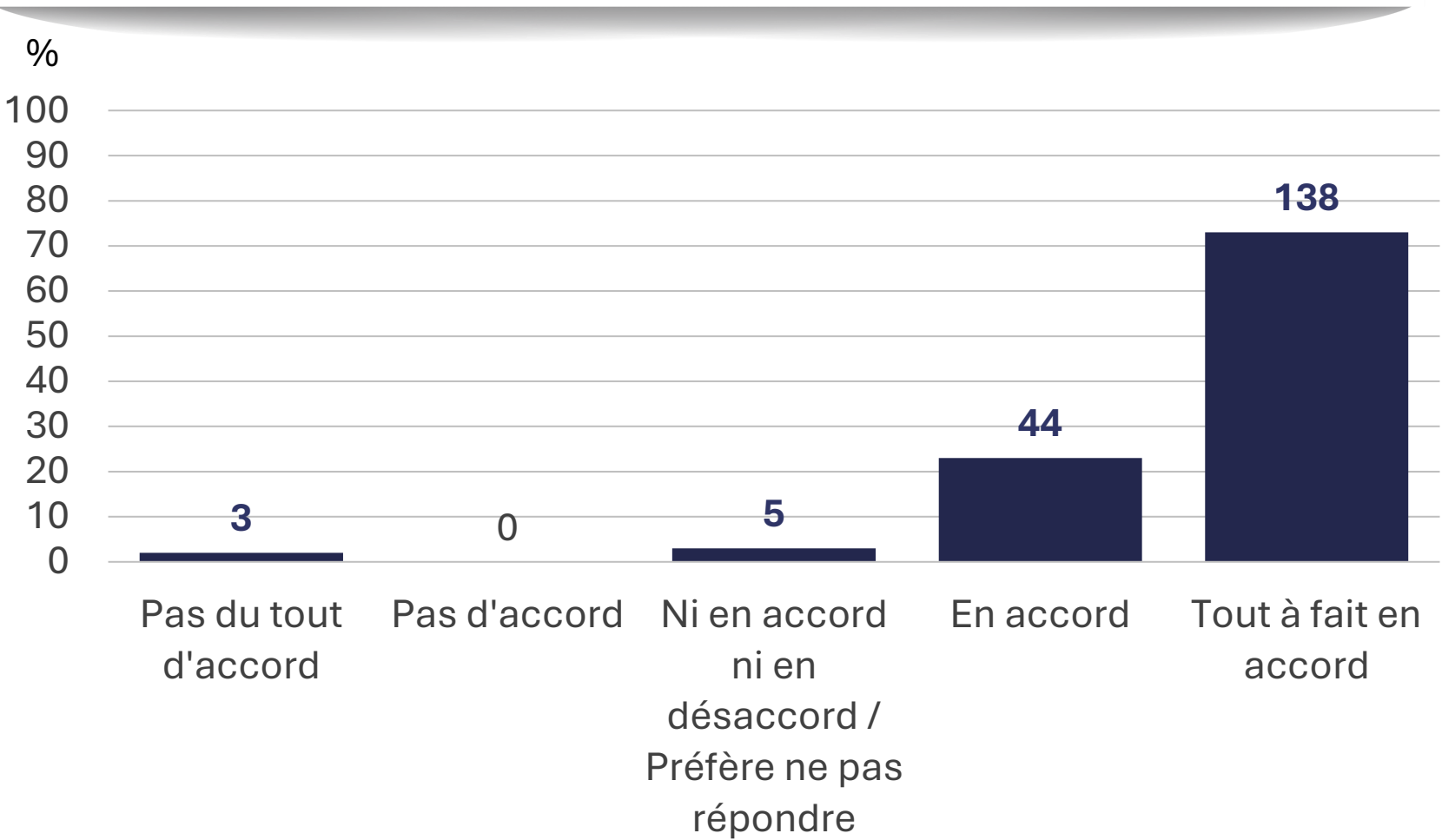
Données manquantes : n = 0



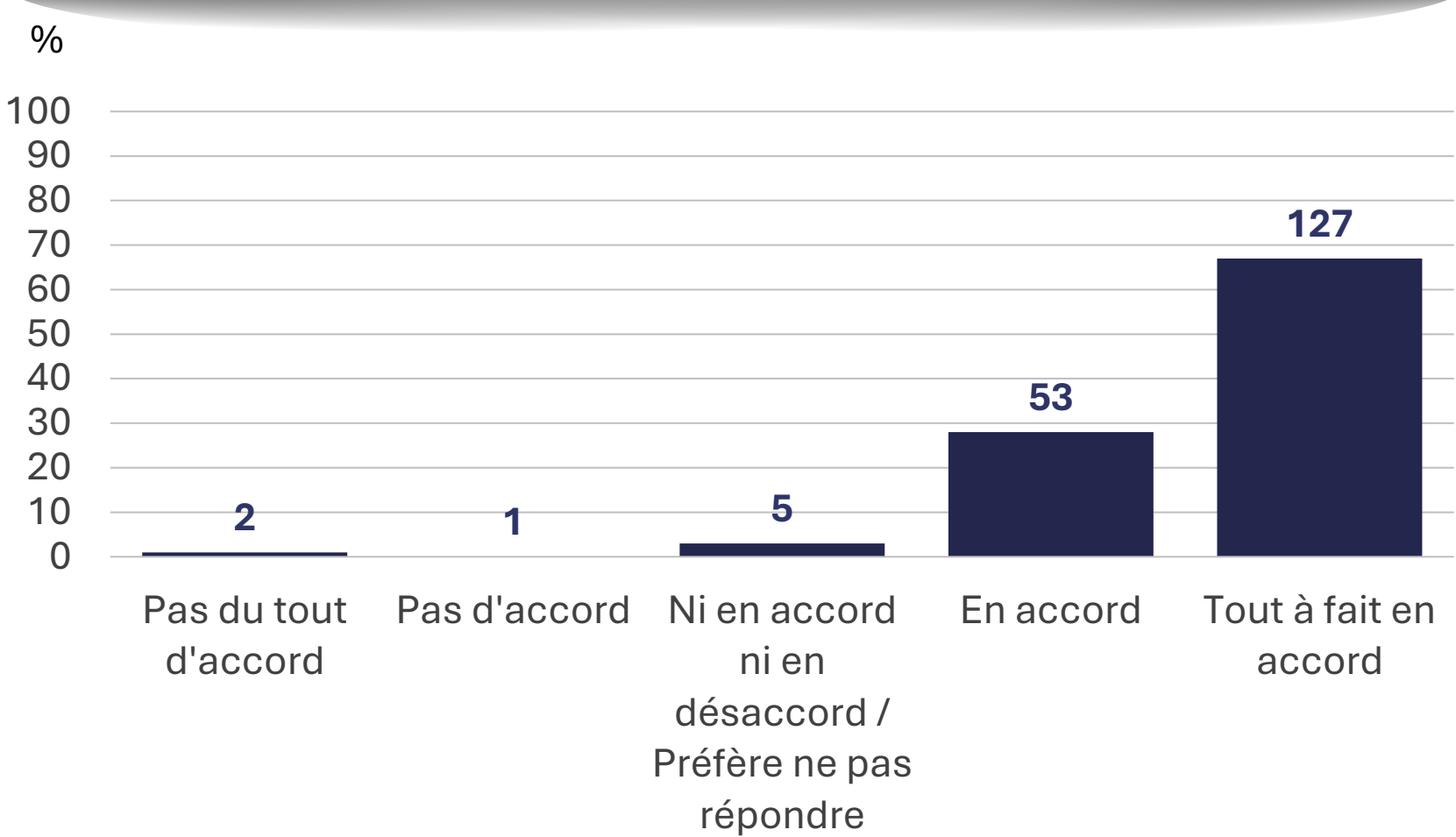
Valeur pédagogique de la formation

Quelle est la valeur perçue de la réalité virtuelle comme modalité pédagogique ?

Valeur pédagogique perçue de la réalité virtuelle à T1
(N=190)



Contribution perçue de la réalité virtuelle à la sensibilisation à la maltraitance à T1
(N=188)



Quelle est la valeur perçue de la réalité virtuelle comme modalité pédagogique ?

**Selon des
gestionnaires et
autres répondants**

Intérêt marqué pour la réalité virtuelle

Perception positive du réalisme des scénarios et de l'impact de l'expérience RV sur la compréhension et l'engagement des apprenants

Levier pour soutenir l'apprentissage expérientiel

Contribution au développement des compétences

Quel est l'apport du *debrief* sur la valeur pédagogique?

Échange riche favorisant la réflexion sur la maltraitance et le signalement

- Appropriation concrète adoptant une posture réflexive sur sa propre pratique
- Réflexions collectives quant aux solutions pour éviter les situations de maltraitance
- Soutien le repérage et le signalement

Intégration des apprentissages et transformation de l'expérience émotionnelle vécue vers une meilleure compréhension des situations

Résultats suggèrent que le *debrief* constitue une composante essentielle du dispositif pédagogique.

Quels sont les effets perçus de la formation sur les apprentissages ?

Séances réussissent à susciter l'**engagement**, à provoquer une **réflexion** sur leur pratique et à **soutenir l'apprentissage** des apprenants

Apports de la formation

- **Observation et identification des lacunes** importantes dans la compréhension des **mécanismes de signalement obligatoire**;
- **Clarification** des processus liés à **l'obligation de signalement** ;
- Observation des **réserves** quant à l'utilité perçue des signalements.

Obstacles aux effets potentiels

- Habitudes organisationnelles et doutes émis quant aux changements réels de pratique
"it might still require some time before they get ...[used to not go to] the managers"

Facilitateurs aux effets potentiels

- Climat de confiance existant dans les équipes
- Qualité des relations professionnelles.

Quels sont les effets perçus de la formation sur les apprentissages ?

Séances réussissent à susciter l'**engagement**, à provoquer une **réflexion** sur leur pratique et à **soutenir l'apprentissage** des apprenants

- **Ob** imp **mécanismes de signalement obligatoire**;
- **Clarification** des processus liés à **l'obligation de signalement** ;
- Observation des **réserves** quant à l'utilité perçue des signalements.

"it's more the confusion as to when do I actually report this situation because, personally in my role, everyday I see situations that go bad. [...] Should I really take these situations all the time to the Ombudsman?"

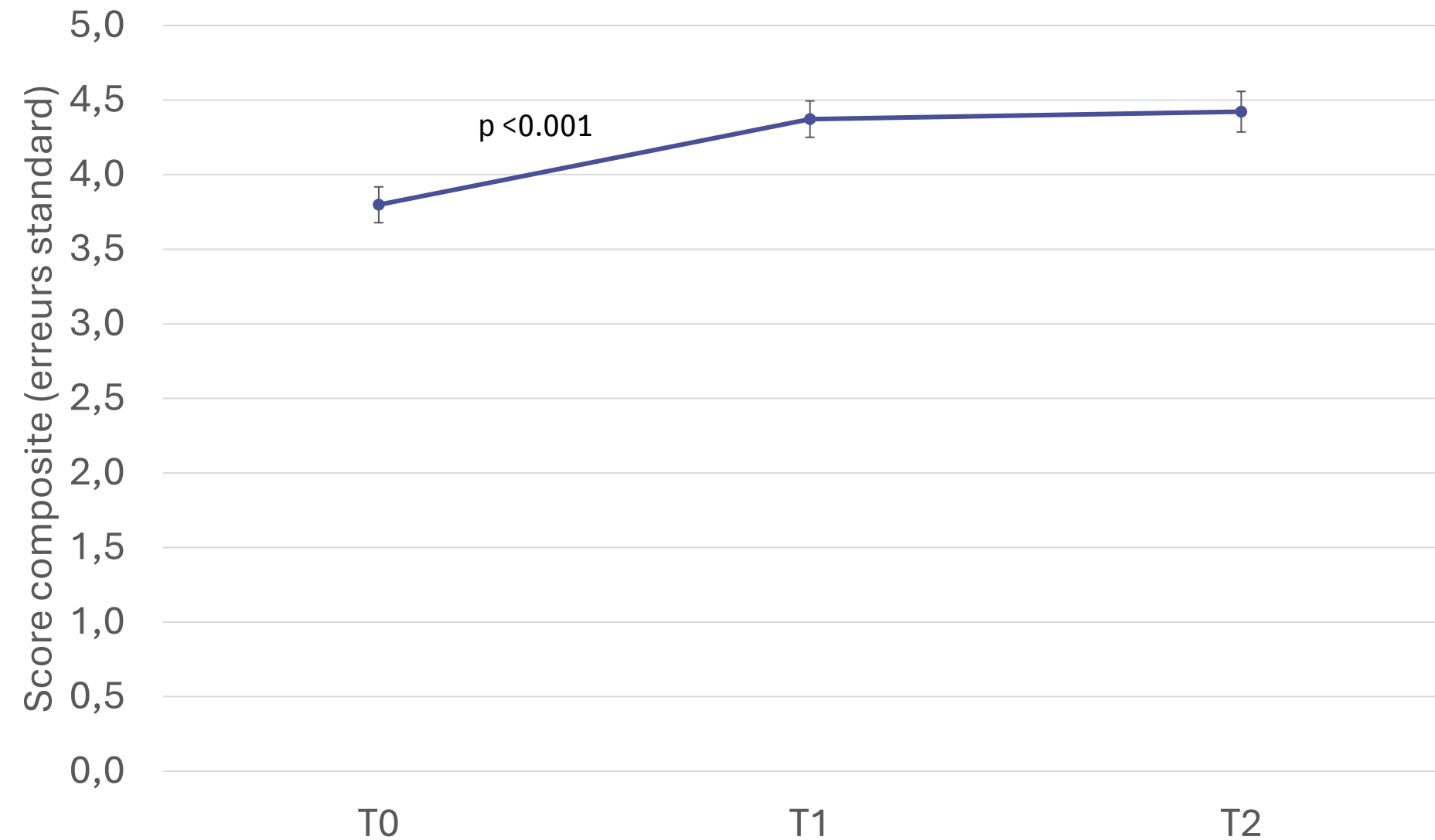
ets potentiels

es et doutes émis quant aux que
e some time before
they get...[used to not go to] the managers"

Facilitateurs aux effets potentiels

- Climat de confiance existant dans les équipes
- Qualité des relations professionnelles.

Quels sont les effets perçus et mesurés de la formation sur les apprentissages?



Note. Les scores variaient de 0 à 5, des scores plus élevés indiquant une meilleure connaissance des procédures de signalement des cas de maltraitance ainsi qu'un plus grand confort à signaler ces situations. Les barres d'erreur représentent les erreurs standard. Le modèle a été ajusté pour la profession et le site.

**Score composite sur
les connaissances et
confort à signaler**

Quels sont les effets perçus et mesurés de la formation sur les apprentissages?

Modèle linéaire mixte sur le score composite sur les connaissances et le confort à signaler

Effets fixes	ddl (num)	ddl (dénom)	F	Valeur p
Profession	3	206,81	3,60	0,014
Site	7	200,54	2,89	0,007
Temps	2	296,10	22,64	<0,001
Site × Temps	14	296,80	3,01	<0,001

Note. Estimation selon la méthode du maximum de vraisemblance restreint (REML), avec une structure de covariance autorégressive d'ordre 1 [AR(1)] afin de tenir compte des mesures répétées chez les participants. La variable dépendante était le score composite de connaissances et de confort (intervalle : 0-5), calculé comme la moyenne de cinq items dichotomisés multipliée par cinq, en exigeant des réponses valides à au moins trois des cinq items.

Quels sont les effets perçus et mesurés de la formation sur les apprentissages?

Réponses par item du score composite sur les connaissances et le confort à signaler

Items	T0		T1		T2	
	n	%	n	%	n	%
Identification des situations de maltraitance	97	51.0	94	51.9	68	54.8
Gestion d’une situation de maltraitance	152	75.6	161	85.2	121	96.0
Obligation légale de signalement	47	32.2	114	79.7	76	60.3
Principes de bientraitance	147	96.7	146	96.7	123	96.9
Confort à signaler une situation de maltraitance	160	87.9	176	95.1	107	90.7

Note. Les valeurs représentent le nombre et le pourcentage de participants ayant fourni la réponse attendue pour chaque item du score composite sur les connaissances et confort à signaler. Les pourcentages ont été calculés sur la base des cas disponibles à chaque temps. Le nombre de réponses valides varie selon les critères de jugement en raison des données manquantes propres à chaque item et des différences entre les versions du questionnaire administrées au cours de l'étude.



Enjeux et facilitateurs du déploiement de la formation

Quels sont les enjeux liés au déploiement?

Non-harmonisation des messages

Perception d'injustice de la part des PAB ce qui fragilise l'adhésion

- Non prise en compte des réalités des PAB quant à la violence vécue qu'ils subissent des résidents
- Décalage entre efforts déployés pour prévenir la maltraitance et la frustration quant au manque de reconnaissance de leurs difficultés vécues = contraintes + maltraitance organisationnelles

“They don’t care about the staff. We need help too.” D’autres ont renchéri : “They don’t care about us. We’re just a number; we can be replaced.” (Observations d’évaluation)

Quels sont les enjeux liés au déploiement?

Capacité organisationnelle

- Retards fréquents
- Transmission de l'information inégale selon les sites
- Environnement: taille de salle, emplacement et gestion du bruit
- Disponibilités des effectifs: limite la participation des RI-RTF

Défis liés à la technologie

- Disponibilité des ressources matérielles (casques de RV)
- Problèmes techniques
- Symptômes de cybermalaise ou d'inconfort physique

Quels étaient les facilitateurs liés au déploiement ?

Expertise ancrée dans le terrain

- Expérience antérieure en animation
- Ajustement des contenus à la réalité observée
- Intérêt marqué pour la réalité virtuelle

Complémentarité des expertises

- **LAMAA** → expertise en maltraitance et des aspects légaux
- **PAB Coach** → connaissance des apprenants et de leur réalité

Animation préparée et ajustée

- Préparation concertée avant la séance
- Coanimation et complémentarité des rôles
- Accompagnement des animateurs
- Retour réflexif post-séance
- Adaptation aux besoins des apprenants et au contexte

Quels étaient les facilitateurs liés au déploiement ?



Soutien technique disponible sur place et adaptation des solutions en cours de route



Formation sur les sites et à la fin de leur quart de travail

Est-ce que la formation a été déployée comme prévu initialement ?



Des variations principalement organisationnelles et logistiques



Des ajustements nécessaires en cours de déploiement

outils • messages en lien avec les procédures organisationnelles et légales

Recommandations formulées par des personnes interviewées

gestionnaires SAPA et DPAAS, animateurs et formateurs, experts en réalité virtuelle et en maltraitance

À déployer plus largement, puisque la formation répond à un besoin important du terrain.

Conditions nécessaires à un déploiement réussi:

- accessibilité du matériel;
- adaptation aux contraintes organisationnelles.

Adapter les contenus aux

- différents milieux de pratique et développer de nouvelles mises en situation;
- besoins des apprenants: diversité des situations de maltraitance.

Recommandations formulées par des personnes interviewées

gestionnaires SAPA et DPAAS, animateurs et formateurs, experts en réalité virtuelle et en maltraitance

Maintenir un accompagnement spécialisé (*coaching*) lors des formations.

Lors d'un déploiement élargi, remplacer les animateurs LAMAA par des personnes reconnues pour leur neutralité (p. ex. commissaire aux plaintes).

Favoriser un climat de formation sécuritaire (absence de supérieur hiérarchique).

En parallèle, soutenir les procédures de signalement de l'établissement.

Messages clés de l'évaluation

- 1. La formation améliore les connaissances et le confort à signaler, et ce gain se maintient.**
- 2. La réalité virtuelle est très bien accueillie, mais c'est la discussion réflexive qui ancre les apprentissages.**
- 3. La formation a agi comme levier d'harmonisation : elle a clarifié les processus de signalement et les messages organisationnels liés à l'application de la loi.**
- 4. Un changement réel de pratique de signalement reste à confirmer.**
- 5. Des PAB se sont sentis visés par certains scénarios de la formation, ce qui nuit à leur adhésion.**
- 6. Le déploiement pilote a reposé sur une équipe expérimentée et fortement mobilisée.**

Rayonnement du projet et reconnaissance externe

6 activités de diffusion, des colloques scientifiques canadiens aux milieux de pratique du réseau, et 3 candidatures à des prix.

MILIEUX SCIENTIFIQUES

Canadian Association on Gerontology (CAG), Montréal (25 oct. 2025)

Mistreatment 360: Enhancing Professional Training Through Immersive Learning

Journées scientifiques du Réseau québécois de recherche sur le vieillissement (RQRV), Sherbrooke (8-9 avril 2026)

Évaluation formative et participative d'une formation immersive en réalité virtuelle pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées en hébergement

Canadian Association on Gerontology (CAG), Charlottetown (15-17 oct. 2026)

Countering Mistreatment of Older Adults: Development of Adapted Immersive Training and Participatory Formative Evaluation

SIM EXPO – Simulation Canada 2026, Halifax (9-10 nov. 2026)

Countering Mistreatment of Older Adults With Immersive Learning – candidature acceptée

MILIEUX DE PRATIQUE ET RÉSEAU

Demi-journée de l'enseignement du CCOMTL (18 juin 2025)

Table enseignement RUISSS McGill, Montréal (1^{er} juin 2026)

PRIX ET RECONNAISSANCES

Prix Stars du Réseau de la santé (SRS), 8^e édition (candidature soumise);

Parution dans la Revue Santé

<https://console.vpaper.ca/desjardins-caisse-du-r%C3%A9seau-de-la-sant%C3%A9/revue-sante-2025-2026-fr/page/46/#46/> (p. 44)

Reconnaissance Santé Québec

Candidature soumise – non retenue

Prix d'excellence de l'administration publique du Québec

Candidature soumise – non retenue

LE MANDAT D'ÉVALUATION DU CREGÉS EST TERMINÉ

Ce qui a été livré

- **Le développement et le processus d'évaluation incluant les ajustements en cours de route**
- **La présentation des résultats finaux de l'évaluation**
- **Les ajustements apportés en cours de route** — outils d'animation et soutien aux animateurs adaptés aux besoins exprimés.

À venir

- **Les faits saillants** (infographie de 2 p.)

QUESTIONS À DISCUTER POUR LA SUITE

Poursuivre la formation à l'interne ?

Les séances en CHSLD se poursuivent-elles ?
(la démarche impliquerait la DPAAS, la LAMAA et la Direction SAPA – volet hébergement)

Répondre à la demande d'élargir à d'autres clientèles ?

Adapter la formation pour d'autres directions (DI-TSA) ?

Discussion
