

# Processus d'intervention concerté (PIC)

## Session d'information



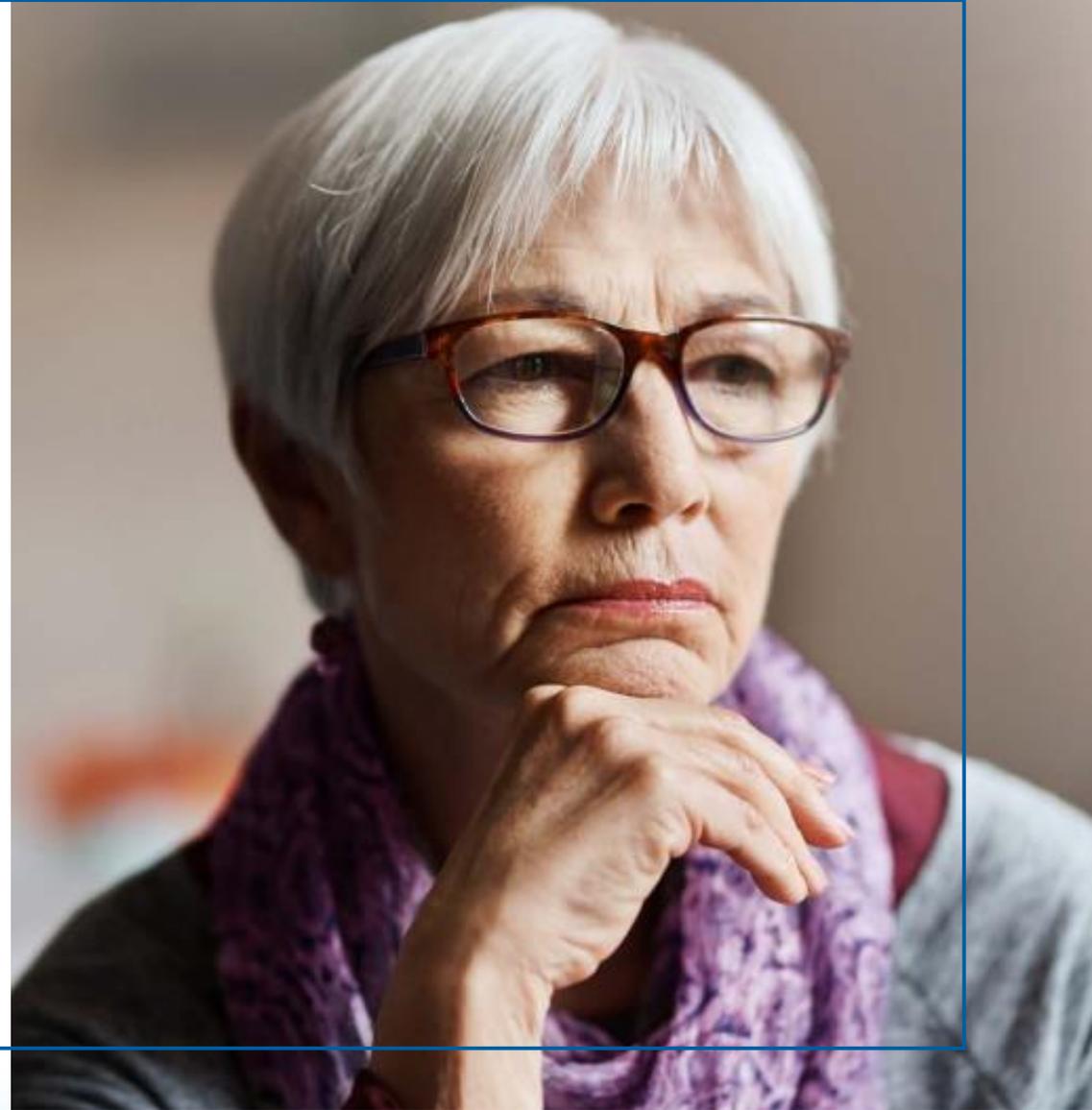
Marick Bertrand et Julie Després

Coordonnatrices régionales  
spécialisées en matière de lutte  
contre la maltraitance envers les  
personnes âgées  
Montréal-Montérégie

26 JUIN 2024

# Plan de présentation

1. Historique du PIC
2. Entente-cadre nationale et processus d'intervention concerté (PIC)
3. Situations visées par le PIC
4. 7 étapes du PIC
5. Plate-forme Web SIMA
6. Règles entourant l'échange de renseignements personnels
7. Mise en situation



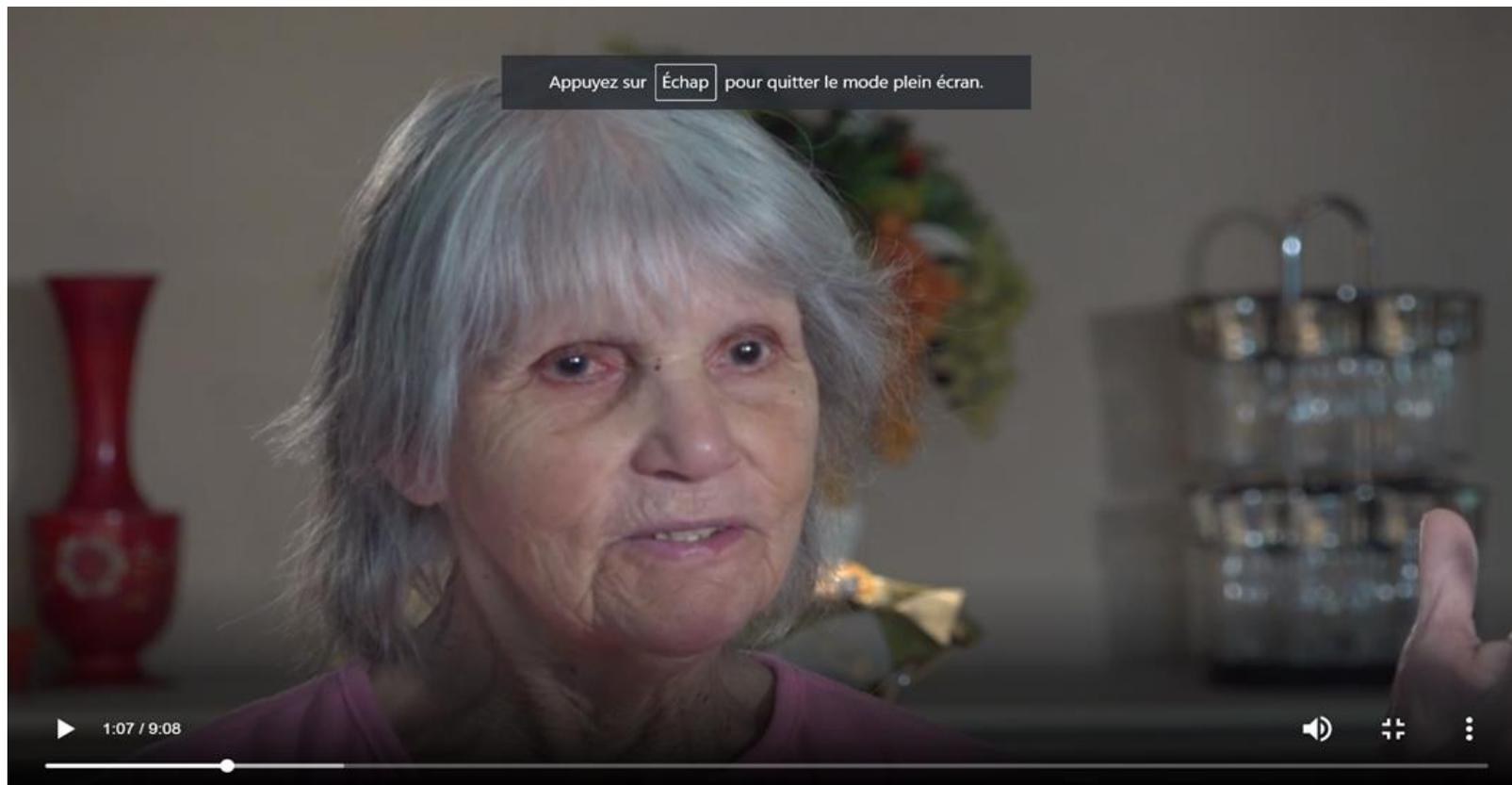


# Historique du PIC

# Historique du PIC

- Initiative de la Mauricie-Centre-du-Québec
- Projet pilote concluant
- Déploiement dans toutes les régions du Québec
- Intégré dans la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés ou toute personne majeure en situation de vulnérabilité (L-6.3) qui est venue modifier plusieurs lois

# Capsule vidéo





# Entente-cadre nationale et Processus d'intervention concertée (PIC)

# Contenu de l'Entente-cadre nationale



- Assurer une meilleure protection et apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées et aux personnes majeures en situation de vulnérabilité victimes de maltraitance
- Établir une concertation efficace entre les intervenants dans le but de mettre fin à ces situations de maltraitance pouvant constituer une infraction criminelle ou pénale

# QUESTION QUIZ

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services est un des signataires de l'Entente-cadre nationale.

Vrai ou faux ?



# Signataires de l'Entente-cadre nationale

## Conclusion d'une Entente-cadre nationale entre différents partenaires :

- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Ministère de la Justice;
- Ministère de la Sécurité publique;
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse;
- Curateur public du Québec;
- Autorité des marchés financiers;
- Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- Autres ministères ou organismes jugés utile.

# Contenu de l'Entente-cadre nationale

## Des principes directeurs

### Toute personne a droit:

- À une intervention tenant compte du besoin de protection de la personne et du respect de son autodétermination

### Toute intervention:

- Doit être concertée, en respectant les expertises et les compétences de chacun des intervenants
- S'appuie sur la transmission d'informations avec le consentement de la personne ou de son représentant légal
- Doit respecter les règles relatives à la protection des renseignements personnels et celles se rapportant à l'échange d'informations nécessaires à la prise de décision

# QUESTION QUIZ

Dans le cadre du PIC, le consentement de la personne en situation de maltraitance est toujours requis en vue d'une concertation entre partenaires.

Vrai ou faux ?



# Contenu de l'Entente-cadre nationale

## Des principes directeurs

Le déclenchement de l'intervention concertée est possible:

- Avec le consentement de la personne aînée, de la personne majeure en situation de vulnérabilité ou de son représentant légal
- En l'absence de consentement, en vue de prévenir un acte de violence et qu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne aînée ou une personne majeure en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

# Objectifs du PIC

- Faire cesser la situation de maltraitance envers la personne âgée ou envers la personne en situation de vulnérabilité
- Coordonner les actions multisectorielles afin de minimiser les conséquences négatives des interventions, qu'elles soient judiciaires ou non, sur la personne âgée ou sur la personne majeure en situation de vulnérabilité
- Prendre en charge les personnes qui vivent de la maltraitance mais aussi, des personnes maltraitantes



# Situations visées par le PIC

# Situations visées par le PIC

La L-6.3 (article 2) définit la maltraitance comme :

« un geste *singulier* ou *répétitif* ou un *défaut d'action appropriée* qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la *confiance* et qui cause, *intentionnellement ou non*, du *tort ou de la détresse à une personne*. »

# Situations visées par le PIC

La L-6.3 (article 2) définit une personne en situation de vulnérabilité comme :

*« une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limitée temporairement ou de façon permanente, en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap, lesquels peuvent être d'ordre physique, cognitif ou psychologique, tels une déficience physique ou intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme »*

# QUESTION QUIZ

Le PIC peut s'appliquer lorsque la situation de maltraitance ne constitue pas une infraction criminelle ou pénale.

Vrai ou faux ?



# Situations visées par le PIC

## Conditions requises pour le déclenchement d'un PIC

01

Un intervenant a des **motifs raisonnables** de croire qu'une personne âgée ou majeure en situation de **vulnérabilité** est victime de **maltraitance**.

02

La situation nécessite la **concertation** entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin.

03

L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation pourrait constituer **une infraction criminelle ou pénale**.





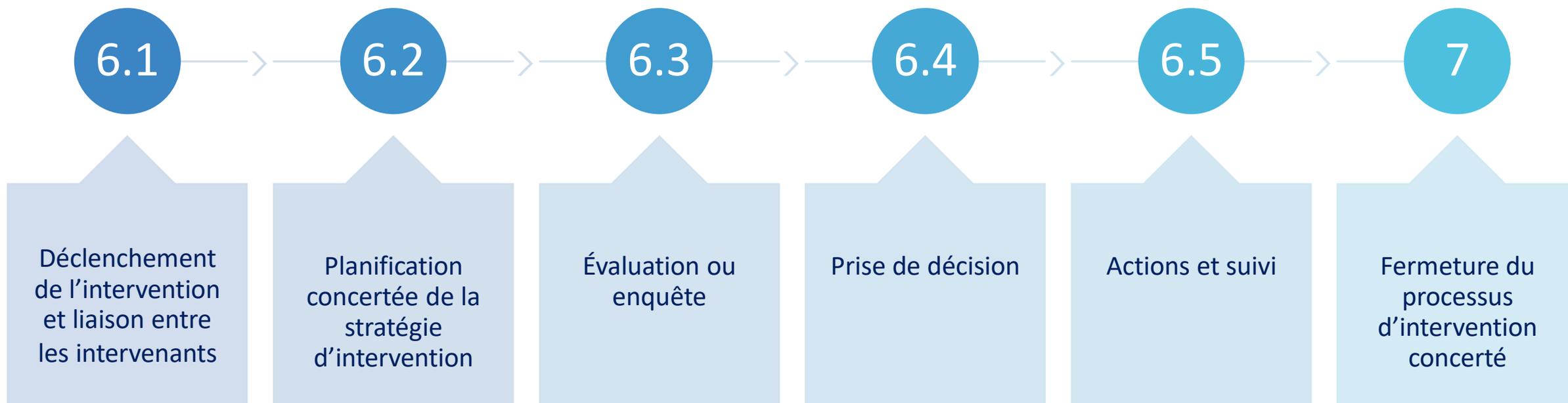
# Sept étapes du PIC

# Les sept étapes du PIC

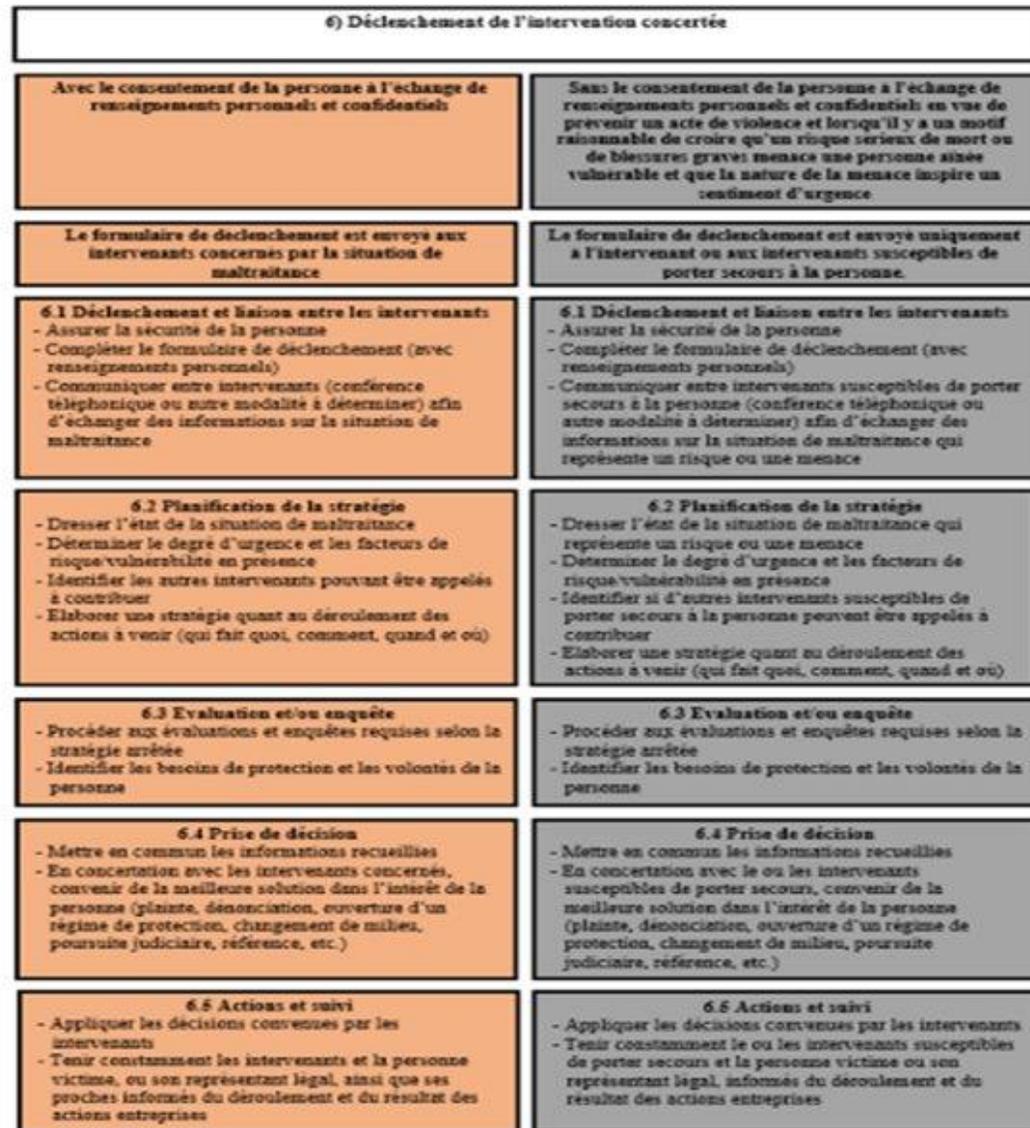
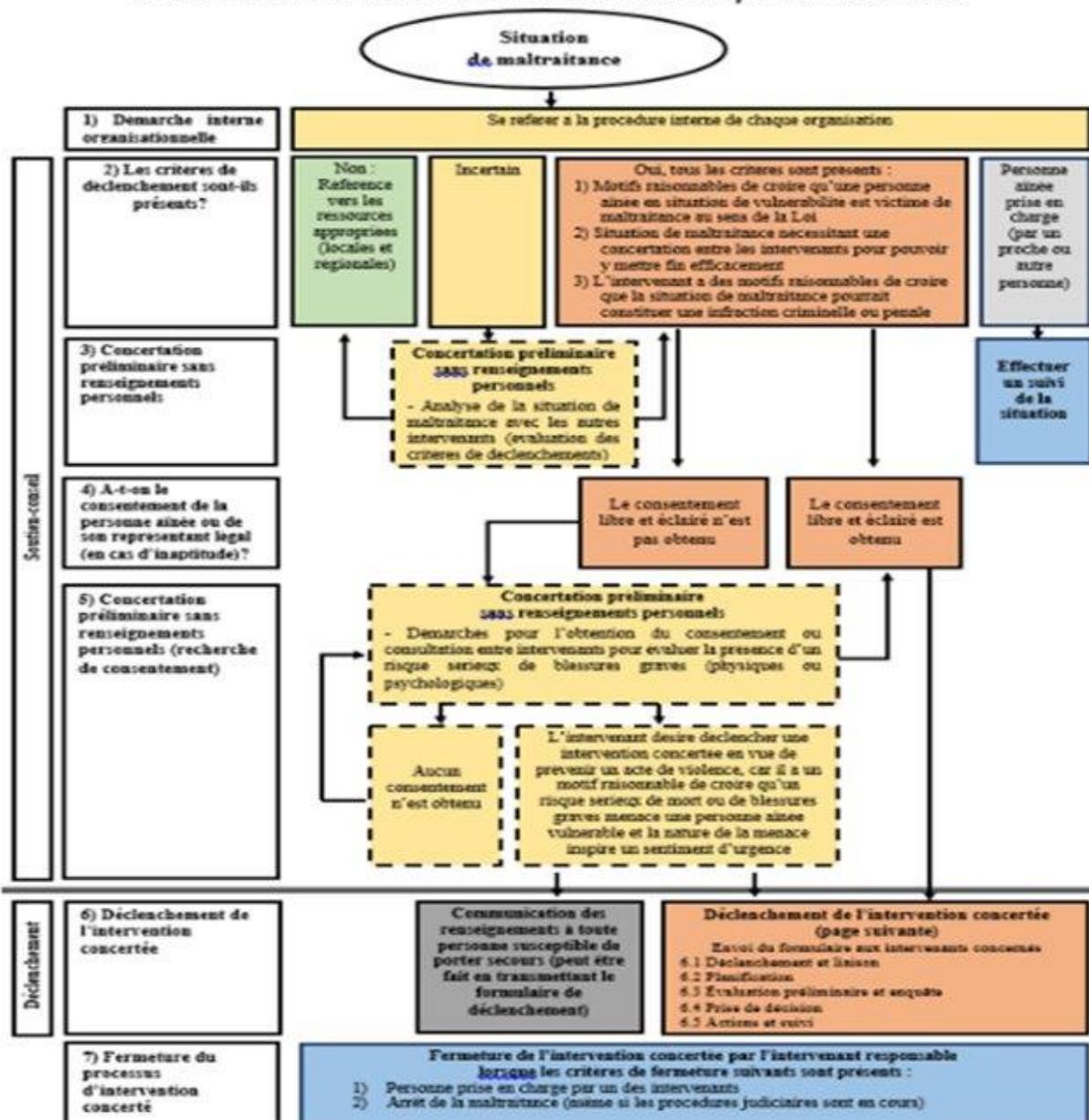
Les intervenants reçoivent des références de situations de maltraitance provenant de différentes façons à l'intérieur de leur organisation selon leur procédure décisionnelle interne. Par la suite, ils sont invités à suivre les étapes suivantes :



# Les sept étapes du PIC (suite)



**Annexe 1 Le processus d'intervention concertée visant à lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées**



# Modalités du PIC

- Liaison téléphonique dans les 24 à 48 heures (ouvrables) suivant le déclenchement.
- Le processus d'intervention concerté s'effectue du lundi au vendredi sur les heures normales de bureau.
- En situation d'urgence, les mécanismes habituels s'appliquent (911).

# QUESTION QUIZ

Le PIC est une plateforme web sécurisée.

Vrai ou faux ?





# Plate-forme Web SIMA

# OBJECTIF DE LA PLATE-FORME WEB SIMA: Gérer des échanges d'information et de données d'intervention entre les partenaires



**Trois options  
lors de la  
création d'un  
dossier sur  
SIMA**

Soutien-conseil	Déclenchement d'une intervention avec consentement	Déclenchement d'une intervention en vue de prévenir un risque sérieux de blessures graves
Documentation d'une situation de maltraitance, mais sans échange de renseignements personnels et confidentiels	Transmission de renseignements par la création ou la modification des interventions effectuées seulement par les intervenants aux autres partenaires	Déclenchement d'une intervention en vue de prévenir un risque sérieux de blessures graves

# Rôles et responsabilités des utilisateurs dans SIMA

Représentant désigné et son substitut	Coordonnateur de service (SAC, coordonn. Clinique...)	Intervenant
Créer les profils des utilisateurs	Facultatif, pas utilisé dans toutes les régions	Ne peut créer ou gérer des utilisateurs
Gérer les pages des utilisateurs, mise à jour des profils	Créer et gérer pages des utilisateurs	Mettre à jour ses propres coordonnées
Accès aux interventions et soutiens-conseils Créer une intervention	Être interpellé pour une intervention Créer une intervention	Créer une intervention
Reçoit les demandes des PIC	Assigner un intervenant sur son territoire	Être interpellé pour une intervention ou un soutien conseil sur son territoire
Assigner des intervenants		
Tenir à jour la liste de utilisateurs		

# Outils dans la plateforme Web SIMA

## Processus d'intervention concerté:

- Entente cadre nationale
- Guide d'implantation
- Atelier d'appropriation sur l'implantation des processus d'intervention concertés
- Logigramme du PIC
- Document « FAQ – Foire aux questions sur le PIC »

## Utilisation de la plate-forme SIMA:

- Guide d'accompagnement SIMA
- Guide d'utilisation SIMA
- Power point de l'atelier d'appropriation sur SIMA
- Répertoire des outils pour soutenir la pratique du PIC (Montréal et Montérégie)

# Outils dans la plateforme Web SIMA

## Clinique:

- Formulaire de consentement
- Dépliant d'information concernant le PIC
- Outil de repérage des situations de maltraitance envers les personnes âgées
- Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées
- Grille de facteurs de risque et de vulnérabilité
- Vidéos sur le PIC et sur les personnes en situation de vulnérabilité

## Infractions criminelles ou pénales:

- Grille des formes de maltraitance matérielle ou financière pouvant constituer une infraction pénale
- Grille des formes de maltraitance qui pourraient constituer une infraction criminelle

## Partenaires:

- Vidéos de présentation du Curateur public du Québec, CDPDJ et DPCP
- Brochure de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Tableau sur les rôles et les responsabilités des intervenants des différentes organisations à chaque étape du PIC
- Autres capsules vidéo à venir

**PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)**  
Aide-mémoire  
Personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité



RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHÉ			INFORMATIONS PRATIQUES											
<p>1. Se référer à la procédure interne relative au PIC et/ou auprès du représentant désigné de son organisation.</p> <p align="center"><b>LES 3 CRITÈRES REQUIS POUR AVOIR RECOURS AU PIC:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motif raisonnable de croire qu'une personne en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la <a href="#">Loi 6.3</a></li> <li>▪ Concertation intersectorielle nécessaire pour mettre fin à la situation de maltraitance</li> <li>▪ Motif raisonnable de croire que la situation pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale</li> </ul> <p><i>* Dans le doute, réaliser un soutien-conseil pour valider que les 3 critères sont présents.</i></p>			<p align="center"><b>CONSENTEMENT</b></p> <p>Il est important de différencier et d'expliquer l'objet du consentement:</p> <p><b>Consentement à transmettre des renseignements personnels:</b> La personne accepte que des renseignements soient échangés avec d'autres partenaires, afin de mettre en place des actions qui respectent ses choix, pour lui assurer une meilleure protection et lui apporter l'aide nécessaire pour mettre fin à la situation de maltraitance.</p> <p><b>Consentement à l'intervention:</b> La personne accepte que des interventions soient réalisées pour améliorer la situation.</p> <p>On entend par <b>BLESSURES GRAVES</b> toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes (L-6.3, art. 20.1, par. 1 et 2).</p> <p align="center"><b>ATTENTION!</b></p> <p><b>Aucun renseignement personnel ne doit apparaître au dossier SIMA dans la section événement afin d'éviter l'identification de la personne (même si vous avez son consentement).</b></p> <p align="center"><b>À NOTER</b></p> <p>La personne qui crée le dossier sur SIMA (soutien-conseil ou intervention) est responsable du suivi et de la fermeture du dossier (à moins que la responsabilité soit attribuée à un autre intervenant).</p> <p align="center"><b>QUAND INSCRIRE UNE NOTE DANS SIMA?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ À la création du dossier</li> <li>▪ Lors des suivis</li> <li>▪ À la fermeture du dossier dans SIMA</li> </ul> <p><b>Critères de fermeture d'un dossier:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La personne est prise en charge pour mettre fin à la situation de maltraitance</li> <li>▪ Il y a fin de la situation de maltraitance et ce, malgré des procédures judiciaires en cours.</li> </ul> <p><b>Consulter le Guide d'accompagnement SIMA dans la section Outils sur SIMA pour plus d'informations.</b></p>											
<p>2. Réaliser un soutien-conseil</p> <p>Voir le tableau ici-bas pour les options d'ouverture de dossier SIMA.</p>														
<p>3. Rechercher le consentement (verbal ou écrit) de la personne ou de son représentant légal</p> <p>Il doit être libre et éclairé: La personne comprend ce qu'est un PIC, quels seront les renseignements partagés et auprès de quels partenaires.</p> <p>➤ Utiliser les documents dans SIMA si requis (section Outils):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Dépliant-info-maltraitance</a></li> <li>▪ <a href="#">Formulaire Consentement</a></li> </ul> <p>En l'absence de consentement, est-ce que les critères pour lever la confidentialité ou le secret professionnel sont présents dans un contexte de risque sérieux de mort ou de blessures graves? Dans le doute, réaliser un soutien-conseil.</p>														
<p>4. Options possibles d'ouverture de dossier dans SIMA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Soutien-conseil (préalable au consentement)</th> <th>Intervention (avec consentement)</th> <th>Intervention avec risque sérieux de mort ou de blessures graves (sans consentement)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulter les partenaires en l'absence de consentement</li> <li>▪ Voir si les critères du PIC sont présents</li> <li>▪ Réfléchir à comment obtenir le consentement</li> <li>▪ Évaluer s'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves</li> </ul> </td> <td> <p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des renseignements (dont certains sont personnels) avec les partenaires</li> <li>▪ Planifier les meilleures interventions pour la personne</li> <li>▪ Élaborer une stratégie quant au déroulement des actions</li> </ul> </td> <td> <p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des renseignements personnels qui sont nécessaires avec les partenaires susceptibles de porter secours</li> <li>▪ Prévenir un acte de violence lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui inspirent un sentiment d'urgence</li> </ul> </td> </tr> <tr> <th colspan="3">Renseignements personnels</th> </tr> <tr> <td>Aucun renseignement personnel ou tout autre renseignement permettant d'identifier les personnes impliquées.</td> <td>Compléter uniquement les champs prévus pour les personnes impliquées.</td> <td>Compléter uniquement les champs prévus pour les personnes impliquées.  Seuls les renseignements nécessaires peuvent être communiqués et seulement aux personnes susceptibles de porter secours.</td> </tr> </tbody> </table>				Soutien-conseil (préalable au consentement)	Intervention (avec consentement)	Intervention avec risque sérieux de mort ou de blessures graves (sans consentement)	<p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulter les partenaires en l'absence de consentement</li> <li>▪ Voir si les critères du PIC sont présents</li> <li>▪ Réfléchir à comment obtenir le consentement</li> <li>▪ Évaluer s'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves</li> </ul>	<p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des renseignements (dont certains sont personnels) avec les partenaires</li> <li>▪ Planifier les meilleures interventions pour la personne</li> <li>▪ Élaborer une stratégie quant au déroulement des actions</li> </ul>	<p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des renseignements personnels qui sont nécessaires avec les partenaires susceptibles de porter secours</li> <li>▪ Prévenir un acte de violence lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui inspirent un sentiment d'urgence</li> </ul>	Renseignements personnels			Aucun renseignement personnel ou tout autre renseignement permettant d'identifier les personnes impliquées.	Compléter uniquement les champs prévus pour les personnes impliquées.
Soutien-conseil (préalable au consentement)	Intervention (avec consentement)	Intervention avec risque sérieux de mort ou de blessures graves (sans consentement)												
<p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulter les partenaires en l'absence de consentement</li> <li>▪ Voir si les critères du PIC sont présents</li> <li>▪ Réfléchir à comment obtenir le consentement</li> <li>▪ Évaluer s'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves</li> </ul>	<p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des renseignements (dont certains sont personnels) avec les partenaires</li> <li>▪ Planifier les meilleures interventions pour la personne</li> <li>▪ Élaborer une stratégie quant au déroulement des actions</li> </ul>	<p><b>Permet de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Échanger des renseignements personnels qui sont nécessaires avec les partenaires susceptibles de porter secours</li> <li>▪ Prévenir un acte de violence lorsqu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves qui inspirent un sentiment d'urgence</li> </ul>												
Renseignements personnels														
Aucun renseignement personnel ou tout autre renseignement permettant d'identifier les personnes impliquées.	Compléter uniquement les champs prévus pour les personnes impliquées.	Compléter uniquement les champs prévus pour les personnes impliquées.  Seuls les renseignements nécessaires peuvent être communiqués et seulement aux personnes susceptibles de porter secours.												

Pour renseignements complémentaires sur le PIC, consultez:

- [Guide d'implantation des processus d'intervention concertés](#) disponible sur SIMA
- [FAQ - Faire aux Questions sur le PIC](#) disponible sur SIMA
- Représentant désigné de votre établissement

**BONNE PRATIQUE !**

Inscrire rapidement la note de suivi suite à la concertation entre les partenaires.

**Le PIC n'est pas un outil auquel on fait appel en situation d'urgence. Si tel est le cas, les mécanismes habituels s'appliquent (911)**



## RÉPERTOIRE DES OUTILS POUR SOUTENIR LA PRATIQUE DU PIC

- Pour accéder à ces outils, consulter la section *Outils* de la plateforme SIMA
- La recherche dans la plateforme se fait à partir du titre exact du document

**⚠ Outils à l'usage exclusif des utilisateurs de la plateforme SIMA**

OUTIL	DESCRIPTION	FORMAT	UTILISATION
<b>PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ</b>			
<a href="#">Entente-cadre nationale</a>	Entente signée par les ministères et organisations partenaires du PIC.	PDF	Pour connaître les responsabilités et les engagements des partenaires signataires.
<b>Guide d'implantation du PIC</b> ⚠	Ensemble des principales informations pertinentes à l'implantation et la mise en œuvre du PIC incluant l'entente-cadre nationale, objectifs du PIC, situations visées, structure opérationnelle, rôles et responsabilités, 7 étapes du PIC, modalités du PIC, règles entourant l'échange de renseignements, Loi 6.3, SIMA, vignettes cliniques.	PDF	Pour connaître de façon détaillée les grands éléments qui constituent le PIC.
<b>Logigramme du processus d'intervention concerté</b> ⚠	Aide-mémoire sur les sept étapes du PIC.	PDF	Pour se situer et s'orienter dans la pratique du PIC.
<b>Atelier d'appropriation sur l'implantation des processus d'intervention concertés</b> ⚠	PowerPoint de la présentation sur les principales informations pertinentes à l'implantation et à la mise en œuvre du PIC incluant l'entente-cadre nationale, objectifs du PIC, situations visées, structure opérationnelle, rôles et responsabilités, 7 étapes du PIC, modalités du PIC, règles entourant l'échange de renseignements, Loi 6.3, SIMA, vignettes cliniques.	PDF	Pour revoir les informations transmises lors de l'atelier d'appropriation sur l'implantation du PIC (cet atelier n'est plus offert étant remplacé par la session d'information sur le PIC et l'atelier d'appropriation sur SIMA).  Plusieurs éléments de ce contenu ont été intégrés aux présentations régionales et nationales sur le PIC.



# Règles entourant l'échange de renseignements personnels

# Trois dispositions de la loi 6.3 pour faciliter la dénonciation



## LEVÉE DU SECRET PROFESSIONNEL OU DE LA CONFIDENTIALITÉ

**Secret professionnel** = membre d'un ordre professionnel  
**Confidentialité** = toute autre personne qui n'est pas membre d'un ordre professionnel (éducateur spécialisé, préposé aux bénéficiaires, etc.).



## PROTECTION CONTRE LES MESURES DE REPRÉSAILLES

Pour une personne qui, de bonne foi, fait un signalement ou participe à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.  
*(ex. : rétrogradation, congédiement, sanction disciplinaire, etc.).*



## IMMUNITÉ DE POURSUITES

Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, fait un signalement ou participé à l'examen d'un signalement ou d'une plainte.

# Loi 6.3

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*

## Article 20.1 de la Loi 6.3:

"Un intervenant désigné peut procéder au déclenchement d'un PIC et communiquer à d'autres intervenants désignés des renseignements personnels concernant un aîné ou une personne en situation de vulnérabilité, sans son consentement:

1. Lorsque ce consentement doit être donné par le tuteur, le curateur ou le mandataire de cet aîné ou de cette personne en situation de vulnérabilité et que celui-ci est, selon la plainte ou le signalement, la personne maltraitante;
2. En vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'aîné ou la personne en situation de vulnérabilité et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence."

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

## Loi 6.3

Remplacement de: « ***danger imminent de mort*** ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable » par « **risque sérieux de mort** ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence ».

# QUESTION QUIZ

On est légitimé de lever le secret professionnel seulement lorsqu'on pense que la situation représente un danger de mort ou de blessure physique?

Vrai ou faux ?



# Loi 6.3

On entend par **blessures graves**:

Toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.

Introduction de la notion de blessures psychologiques.

***Donc, plus de latitude aux professionnels pour intervenir***

## Loi 6.3

### Blessures graves psychologiques:

Ce genre de violence peut « souvent avoir des effets plus pénétrants et permanents qu'une blessure physique ».

Peuvent notamment être considérés comme des actes de violence psychologique:

- Maltraitance matérielle ou financière mettant en péril la santé et la sécurité de la personne en la privant des ressources essentielles pour subvenir à ses besoins;
- Manipulation, infantilisation, menaces verbales et non-verbales ou privation de pouvoir faisant en sorte que la personne ne peut exprimer ses besoins aux intervenants ou aux autorités compétentes afin d'obtenir l'aide nécessaire pour faire respecter ses droits;
- Insultes, dénigrement et humiliation de façon continue contribuant à diminuer de façon considérable la confiance et l'estime de soi de la personne.

Source: Lignes directrices du Barreau du Québec

# Conditions d'application

1. Quels renseignements peuvent être communiqués ?

Seulement les renseignements verbaux ou écrits nécessaires

2. À qui peut-on communiquer ces renseignements ?

À la personne en danger  
À son représentant  
À toute personne pouvant lui porter secours

# Que signifie avoir un "motif raisonnable de croire"

Une autre façon de déterminer s'il y a motif raisonnable de croire....



# Qu'est-ce que le PIC change dans la pratique?

- Permet de connaître les leviers des autres partenaires
- L'intervenant n'est plus seul à gérer une situation complexe de maltraitance où il y a des zones grises. Il peut s'appuyer sur l'expertise des autres partenaires
- Échange d'expertise et prise de décision commune en vue d'une solution pour mettre fin à une situation de maltraitance

Permet le soutien-conseil afin de trouver les meilleures stratégies:

- Pour obtenir le consentement de la personne qu'un PIC soit déclenché
- Pour décider ensemble si la situation de maltraitance constitue un risqué sérieux de mort ou de blessures graves.

# Qu'est-ce que le PIC change pour les personnes qui vivent de la maltraitance ?

- La personne n'a pas à raconter son histoire à chaque intervenant
- La situation de maltraitance est réglée plus rapidement
- Permet de trouver la solution qui convient le mieux aux besoins



# Mise en situation

## Mise en situation: Madame Joseph

Madame est veuve depuis plusieurs années et demeure seule. Elle a deux enfants avec qui elle a peu de contacts. Elle est traitée pour une dépression majeure. Elle a vécu de la violence conjugale pendant toutes les années de son mariage. Elle est propriétaire d'une maison à revenus dont elle habite un des logements. Un de ses locataires, qui est aussi son neveu, est violent psychologiquement, et ce, depuis son arrivée. Madame Joseph mentionne faire de l'insomnie depuis une semaine, elle a peur de lui et craint de se retrouver seule en sa présence. Elle a offert à son neveu de mettre fin au bail et de quitter les lieux, mais celui-ci refuse.

**Personne maltraitante** : Le locataire (neveu) a des antécédents de violence conjugale et est violent physiquement avec sa conjointe. Les policiers sont intervenus à maintes reprises pour des plaintes déposées à cet effet. Il est agressif verbalement et fait de l'intimidation auprès de Madame Joseph et auprès d'un autre locataire de l'immeuble.

## Questions que vous pourriez vous poser

- Puis-je avoir recours au PIC?
- Comment obtenir mes accès pour la plateforme SIMA?
- Quel type de dossier puis-je ouvrir?
- Quels sont les partenaires à interpeller? (outil synthèse des rôles)
- Quoi écrire dans la plateforme? (guide d'accompagnement, atelier d'appropriation)

## Questions #1: Comment peut-on avoir recours au PIC?

- a) Se référer à la procédure PIC de mon organisation
- b) Se référer au représentant désigné de mon organisation (de ma direction ou service)
- c) Se référer à mon gestionnaire ou mon supérieur immédiat
- d) Toutes ces réponses

**Question #2: Dans cette mise en situation, quel(s) critère(s) du PIC est (sont) présent(s)?**

- a) Un intervenant a des motifs raisonnables de croire qu'une personne en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance au sens de la Loi 6.3
- b) La situation de maltraitance nécessite la concertation entre les intervenants pour pouvoir y mettre fin efficacement
- c) L'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale
- d) Toutes ces réponses

**Question #3:**

**Quand le soutien-conseil peut-il être nécessaire? Lequel de ces énoncés est faux**

- a) Dans le doute, pour déterminer si les critères de déclenchement sont présents
- b) Pour échanger des renseignements personnels sur la personne maltraitée
- c) Lorsque le consentement de la personne maltraitée à l'échange de renseignements personnels n'a pu être obtenu
- d) Pour identifier quel(s) partenaire(s) interpellé

**Question #4:**

**Dans cette mise en situation, y-a-t-il un motif raisonnable de croire à un risque sérieux de mort ou de blessure grave menaçant Madame Joseph?**

- a) Oui
- b) Non
- c) Peut-être

Question #5: Si il y avait un risque de mort ou de blessures graves qui menace Madame Joseph, nous pourrions lever le secret professionnel ou la confidentialité. Quels renseignements personnels pourrait-on transmettre?

- a) Tous les renseignements personnels écrits ou verbaux relatifs à la situation biopsychosocial de la personne
- b) Seulement les renseignements personnels écrits ou verbaux nécessaires

**Question #6:**

En l'absence de risque de mort ou de blessures graves, la personne maltraitée qui consent à l'échange de renseignements personnels, consent également à l'intervention. Vrai ou faux?

- a) Vrai
- b) Faux

**Question #7:**

**Quand devrions-nous fermer le dossier de Madame Joseph dans la plateforme SIMA?  
Lequel de ces énoncés est faux.**

- a) Le dossier de Madame Joseph est demeuré inactif dans la plateforme SIMA depuis plus de 6 mois.
- b) La situation de maltraitance a cessée, et ce, même si des procédures judiciaires sont en cours
- c) Madame Joseph est prise en charge par un ou plusieurs intervenants qui l'accompagnent dans son cheminement pour mettre fin à la situation de maltraitance



Considérant que les situations de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité sont complexes et nécessitent des interventions concertées et adaptées, surtout lorsqu'une situation implique une infraction criminelle ou pénale, l'approche intersectorielle et la concertation sont des éléments clés afin d'intervenir dans ce type de situation.



.....  
.....  
.....

# Merci!

Marick Bertrand et Julie Després

Coordonnatrices régionales spécialisées en  
matière de lutte contre la maltraitance  
envers les personnes âgées

[marick.bertrand.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:marick.bertrand.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

[julie.despres.ci/sssmc16@ssss.gouv.qc.ca](mailto:julie.despres.ci/sssmc16@ssss.gouv.qc.ca)