



# Mise en œuvre d'une procédure d'intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées

Entente sociojudiciaire Mauricie–Centre-du-Québec  
Bilan du projet pilote

#### **COLLECTE DE DONNÉES, ANALYSE ET RÉDACTION**

Christine Samson, conseillère en évaluation de programmes  
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique  
Direction générale des politiques, ministère de la Famille

#### **TRAITEMENT DES DONNÉES QUANTITATIVES, ANALYSE ET SOUTIEN À LA RÉALISATION DU BILAN**

Catherine Lafrenière, criminologue - analyste  
Direction de la police de Trois-Rivières  
Céline Leblond, coordonnatrice régionale de la lutte contre la maltraitance  
envers les personnes âgées de la Mauricie-Centre-du-Québec  
Secrétariat aux aînés

#### **SOUTIEN ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE**

Christine Dubois et Linda Arsenault  
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique  
Direction générale des politiques, ministère de la Famille

#### **SOUS LA DIRECTION DE**

Direction générale des politiques  
Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique  
France Veilleux, directrice

## LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES

<b>CDPDJ</b>	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
<b>CIUSSS MCQ</b>	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
<b>CSSS MCQ</b>	Centre de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec
<b>DPCP</b>	Directeur des poursuites criminelles et pénales
<b>DPTR</b>	Direction de la police de Trois-Rivières
<b>MCQ</b>	Mauricie et Centre-du-Québec
<b>SA</b>	Secrétariat aux aînés
<b>SQ</b>	Sûreté du Québec

# TABLE DES MATIERES

LISTE DES SIGLES ET DES ACRONYMES.....	2
FAITS SAILLANTS.....	5
INTRODUCTION .....	7
1. CONTEXTE .....	7
1.1 OBJECTIF DU PROJET D'UNE ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE .....	8
1.2 LE PROJET ET LA PROCÉDURE D'INTERVENTION DANS LE CADRE DE L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE .....	8
1.4 COORDINATION .....	10
1.5 RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES .....	10
2. MÉTHODOLOGIE .....	11
2.1 FORMULAIRE DE DÉCLENCHEMENT DE L'ENTENTE .....	11
2.2 QUESTIONNAIRE AUX INTERVENANTS .....	11
2.3 ATELIERS THÉMATIQUES .....	12
3. PORTRAIT DES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE CADRE DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE .....	13
3.1 DOSSIERS DE MALTRAITANCE.....	13
3.2 ORGANISATIONS À L'ORIGINE DU DÉCLENCHEMENT DES PROCÉDURES D'INTERVENTION.....	14
3.3 PORTRAIT DES VICTIMES .....	15
3.4 LIENS ENTRE LES VICTIMES ET LES PERSONNES MALTRAITANTES.....	16
3.5 TYPES DE MALTRAITANCE.....	16
3.6 ÉVALUATION DU RISQUE ET DE LA VULNÉRABILITÉ .....	17
3.7 PROCÉDURES D'INTERVENTION JUDICIARISÉES.....	19
3.8 FERMETURE DES DOSSIERS .....	19
4. SOUTIEN À LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET .....	20
4.1 FORMATION DES INTERVENANTS VISÉS ET PROMOTION DE L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE .....	20
4.2 SOUTIEN OFFERT PAR LES RÉPONDANTS DE L'ENTENTE DANS CHACUNE DES ORGANISATIONS SIGNATAIRES	21
4.3 OUTILS DE SOUTIEN À L'INTERVENTION.....	21
5. ENJEUX LIÉS À L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE .....	24
5.1 LES CONDITIONS DANS LESQUELLES DÉCLENCHER LA PROCÉDURE D'INTERVENTION .....	24
5.2 LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE AÎNÉE EN SITUATION DE MALTRAITANCE .....	25
5.3 LES COMMUNICATIONS DANS L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION .....	26
5.4 LA PROTECTION DE LA PERSONNE AÎNÉE EN SITUATION DE MALTRAITANCE ET LES DÉFIS D'INTERVENTION ..	29
6. ÉLÉMENTS FACILITANTS, PRATIQUES À RETENIR ET OBSTACLES RENCONTRÉS.....	31

7. RÉSULTATS DU PROJET PILOTE DE L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE.....	32
7.1 PRINCIPAUX AVANTAGES DE L'ENTENTE DANS LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE.....	32
7.2 SATISFACTION DES INTERVENANTS À L'ÉGARD DE L'ENTENTE .....	32
7.3 PERCEPTIONS DES EFFETS SUR LES PRATIQUES DES INTERVENANTS.....	33
7.4 SYNTHÈSE DU POINT DE VUE DES INTERVENANTS SUR L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE.....	35
7.5 BESOINS DE SOUTIEN EXPRIMÉS PAR LES INTERVENANTS - FORMATION CONTINUE ET PERFECTIONNEMENT.....	36
8. PISTES D'ACTION .....	37
Annexe 1 - Procédure d'intervention sociojudiciaire.....	38
Annexe 2 - Formulaire de déclenchement.....	39
Annexe 3 - Questionnaire aux intervenants .....	42
Annexe 4 – Ateliers – Guides d'animation .....	47

## FAITS SAILLANTS

### SITUATIONS DE MALTRAITANCE

- ✓ Durant les deux années du projet pilote de l'entente sociojudiciaire (mai 2014 à mai 2016), les procédures d'intervention prévues à cette entente ont été déclenchées à 50 reprises, permettant de venir en aide à 55 victimes.
- ✓ Six victimes sur dix sont des femmes. L'âge moyen de l'ensemble des victimes est de 78 ans. Un peu plus d'une sur quatre est âgée de 85 ans ou plus.
- ✓ Un enfant de la victime est le plus fréquemment identifié comme abuseur, et ce, pour le tiers des victimes. La maltraitance perpétrée par une relation d'affaires dans l'entourage de la personne aînée arrive au second rang (23 %). Dans cette catégorie, il peut s'agir d'un préposé à l'entretien ménager, d'une personne engagée pour faire de menus travaux, d'un préposé aux soins, d'un vendeur de produits ou de services, ou encore du propriétaire de la résidence où la victime habite.
- ✓ La maltraitance financière se révèle le type de maltraitance le plus fréquemment à l'origine de l'application de l'intervention sociojudiciaire. Cette forme de maltraitance est présente dans un peu plus de la moitié des situations dans lesquelles la procédure a été appliquée (56 %).
- ✓ La maltraitance physique dans un contexte de violence constitue la seconde forme de maltraitance la plus fréquente parmi les dossiers répertoriés. Elle est présente dans près d'une procédure sur trois.
- ✓ Dans une procédure d'intervention sur cinq, plus d'un type de maltraitance est relevé au dossier.

### MISE EN ŒUVRE DU PROJET PILOTE

- ✓ Plusieurs actions ont favorisé la mise en œuvre du projet et apparaissent comme des pratiques gagnantes à maintenir. L'importance accordée au suivi du projet de même que le soutien à l'intervention ressortent assurément en tête de liste. À ce chapitre, mentionnons une coordination régionale, des répondants dans chacune des organisations, plusieurs activités de promotion ou de sensibilisation, des journées bilan annuelles et plusieurs outils conçus sur mesure et mis à la disposition des intervenants.
- ✓ Du point de vue des intervenants, la formation reçue, le soutien offert par le répondant terrain de leur organisation, la communication entre les partenaires ainsi que la rapidité des communications et le soutien du comité régional obtiennent également un taux de satisfaction élevé.
- ✓ La conception et le recours à un outil formalisant l'échange intersectoriel d'informations (formulaire de déclenchement) ont aussi joué un rôle central dans le déroulement du projet. Tout en permettant de recueillir des données sur les situations de maltraitance dans le respect des responsabilités de chacune des organisations, le formulaire a soutenu les échanges et facilité le suivi. La validation et la saisie des données tirées du formulaire sont réalisées par la coordinatrice régionale du projet. Un plus

grand volume de dossiers pourrait nécessiter une révision de cette organisation du travail. Pour la suite, certains ajustements mineurs au contenu du formulaire et une clarification des consignes aux intervenants pourraient favoriser la qualité de l'information recueillie.

- ✓ Sept fois sur dix, la procédure a été amorcée par le personnel des corps policiers. Bien que celui-ci soit plus susceptible d'être interpellé pour des situations de nature criminelle, les efforts de sensibilisation et de formation devraient être poursuivis auprès du personnel des services sociaux afin d'augmenter leurs habiletés à repérer des situations de maltraitance et de favoriser leur réflexe de recourir à la procédure.
- ✓ Une bonne appropriation des conditions menant au déclenchement de l'entente et les processus qui y sont associés figurent au nombre des défis d'application de la procédure d'intervention. À titre illustratif, des clarifications entourant le recours au soutien-conseil sur la nature des informations qui peuvent être échangées dans le respect des règles de différentes organisations faciliteraient une application plus uniforme de la procédure.
- ✓ Trouver des modalités d'échange et de communication qui tiennent compte des réalités terrain de chacun des partenaires a posé des défis de mise en œuvre. Quelques ajustements de la procédure s'avéreraient pertinents pour permettre aux intervenants de mieux savoir quoi communiquer, à qui, selon quelle séquence, dans quel délai et par quel moyen.
- ✓ Enfin, l'obtention du consentement de la personne aînée en situation de maltraitance est aussi ressortie comme un défi inhérent au contexte de l'intervention.

#### RÉSULTATS ET EFFETS DU PROJET PILOTE

- ✓ Ce projet d'entente sociojudiciaire propose une approche intersectorielle à laquelle les organisations signataires ont adhéré de manière positive, et ce, sans ajout de ressources.
- ✓ Du point de vue des intervenants, cette approche répond à un besoin pour une intervention plus efficace en contexte de maltraitance envers des personnes aînées. Les intervenants expriment une satisfaction très élevée par rapport au projet dans son ensemble.
- ✓ Parmi les principales améliorations perçues dans leur travail, les intervenants observent une meilleure coordination des interventions, une bonification sur le plan du partage des expertises ainsi qu'une impression d'être plus efficaces et confiants dans leurs interventions. Ces résultats positifs renforcent le bien-fondé du projet comme levier d'intervention pertinent du point de vue des acteurs terrain.
- ✓ Objectif central poursuivi par le projet, l'arrêt des situations de maltraitance figure parmi les aspects les plus positifs et les améliorations relevées par les intervenants.
- ✓ Enfin, des retombées sont observées au-delà du cadre du projet pilote. La collaboration entre les partenaires s'est étendue à d'autres contextes d'intervention que celui de la maltraitance envers les personnes aînées et des bénéfices d'une mise en commun des efforts sont ainsi perçus auprès d'autres personnes en situation de vulnérabilité.

## INTRODUCTION

Au terme de deux ans de mise en œuvre d'une entente pour la mise en place d'une procédure d'intervention sociojudiciaire en Mauricie et au Centre-du-Québec (mai 2014 à mai 2016), les signataires de l'entente se sont engagés à faire le point sur ce projet pilote visant à contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

En plus de dresser le bilan du projet, le présent rapport vise à enrichir les réflexions pour bonifier les interventions en vue du renouvellement de cette entente régionale en Mauricie–et-Centre-du-Québec (MCQ). En outre, plusieurs constats tirés de cette expérience pourraient guider l'implantation d'un processus d'intervention pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées dans d'autres régions du Québec, comme prévu dans le projet de loi 115 (art. 17).

## 1. CONTEXTE

Préoccupées par le phénomène de la maltraitance à l'égard des personnes âgées, notamment par l'accroissement du nombre de dossiers d'abus financiers, les autorités de la Sécurité publique de Trois-Rivières (SPTR)<sup>1</sup>, de la Sûreté du Québec (SQ), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) et le Centre de santé et de services sociaux Mauricie–et-Centre-du-Québec<sup>2</sup> (CSSS MCQ) ont travaillé de concert pour développer un protocole d'intervention spécifique inspiré du modèle de l'entente multisectorielle concernant les enfants<sup>3</sup>.

L'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'agressions sexuelles, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique repose notamment sur l'idée que la concertation entre divers partenaires est nécessaire pour protéger et aider les enfants. Or, pour que le système de justice criminel puisse intervenir dans une situation de maltraitance envers une personne âgée, l'action coordonnée entre les organismes publics est aussi nécessaire. Quatre conditions d'application de l'entente pour enfants ont été reprises dans l'élaboration du projet concernant la maltraitance envers les personnes âgées, soit :

- la désignation, par chaque partenaire, d'une personne responsable de la mise en œuvre de l'entente;
- la formation de la personne désignée;
- une communication constante entre les partenaires;
- une intervention concertée et rapide.

Par le renforcement du partenariat et par la mise au point de protocoles d'intervention entre les corps policiers et les différents intervenants, le projet s'est inscrit naturellement parmi les mesures promues

---

<sup>1</sup> Depuis juin 2016, la Direction de la police de Trois-Rivières (DPTR).

<sup>2</sup> Depuis 2015, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS).

<sup>3</sup> GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, *Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique*, 2001, 41 p.

dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015 (mesure 29 du Plan).

### **1.1 OBJECTIF DU PROJET D'UNE ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE**

L'objectif de l'entente sociojudiciaire est de garantir une meilleure protection et d'apporter l'aide nécessaire aux personnes âgées en situation de vulnérabilité victimes de maltraitance constituant une infraction criminelle.

Par la mise en place d'une procédure d'intervention sociojudiciaire, des actions rapides, concertées et complémentaires sont attendues de la part des organismes publics œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux et dans celui de l'administration de la justice et de la sécurité publique.

### **1.2 LE PROJET ET LA PROCÉDURE D'INTERVENTION DANS LE CADRE DE L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE**

Essentiellement, ce projet d'entente sociojudiciaire permet un partage d'expertises et d'informations et formalise la mise en œuvre d'une intervention concertée entre les intervenants des corps policiers et ceux des services sociaux ou judiciaires au moyen d'une procédure d'intervention formelle (voir schéma annexe 1).

Les actions déterminées par les intervenants partenaires sont planifiées dans le respect de la mission et selon les responsabilités de chacune des organisations signataires. Au préalable, le premier intervenant au fait d'une situation effectue une analyse préliminaire permettant d'évaluer si la situation de maltraitance répond aux critères requis pour le déclenchement de la procédure d'intervention. Pour ce faire, il peut discuter dans un premier temps avec la personne répondante de l'entente dans son organisation.

#### ***1<sup>re</sup> étape : Déclenchement de la procédure d'intervention et liaison avec les partenaires***

Un intervenant prend connaissance d'une situation de maltraitance envers une personne âgée qui peut constituer une infraction criminelle. Il informe la victime de la possibilité de déclencher une procédure d'intervention sociojudiciaire et obtient son consentement à la transmission d'informations.

Le déclenchement de la procédure d'intervention permet la transmission des renseignements pertinents en lien avec la personne âgée victime de maltraitance, si celle-ci y consent. À moins qu'un risque imminent de mort ou de blessures graves ne soit présent, l'échange d'informations entre les partenaires doit respecter les règles habituelles du secret professionnel et de la confidentialité des renseignements personnels.

L'entente repose aussi sur le principe que toute décision relative à une personne âgée en situation de maltraitance doit se faire dans le respect de ses droits et dans son intérêt en favorisant, autant que possible, son autonomie et en respectant son autodétermination. La personne âgée peut s'attendre à l'intervention la moins contraignante et la moins envahissante possible pour mettre fin à sa situation de maltraitance. Chaque intervention doit se faire sur une base individuelle en fonction du degré de vulnérabilité de la personne âgée, de la gravité de la situation de maltraitance, de la dangerosité liée à la personne maltraitante et du lien que celle-ci entretient avec la personne âgée maltraitée.

L'intervenant qui amorce la procédure communique aux autres partenaires les informations pertinentes par l'envoi d'un formulaire (formulaire de déclenchement). Les partenaires établissent un premier contact téléphonique dans les plus brefs délais après avoir été informés de la situation.

### ***2<sup>e</sup> étape : Planification concertée de l'intervention***

Les intervenants partenaires dressent ensemble le portrait de la situation et établissent une stratégie d'intervention. Ils déterminent les facteurs de risque présents et le degré d'urgence d'intervenir. Ils établissent également quels sont les autres partenaires pouvant être appelés à contribuer, par exemple le Curateur public du Québec, le Protecteur du citoyen ou l'Autorité des marchés financiers.

### ***3<sup>e</sup> étape : Enquête et évaluation plus approfondie***

Les intervenants appliquent ensuite la stratégie déterminée et procèdent aux enquêtes et aux évaluations nécessaires dans leur champ d'expertise spécifique. Le consentement clair et volontaire de la personne est toujours recherché.

### ***4<sup>e</sup> étape : Prise de décision***

Une seconde conférence téléphonique est organisée afin de mettre en commun les informations recueillies. L'objectif de ce deuxième échange est de convenir de la meilleure solution, dans l'intérêt de la personne âgée et du public, afin de faire cesser la situation de maltraitance : dénonciation, poursuites criminelles ou pénales, ordonnance préventive, ouverture d'un régime de protection, mesures de redressement, changement de milieu de vie, etc.

D'autres partenaires ponctuels peuvent se joindre aux intervenants à cette étape (par exemple, le Curateur public du Québec, le Protecteur du citoyen, l'Autorité des marchés financiers) afin d'éclairer la situation à partir de leur champ d'expertise spécifique.

### ***5<sup>e</sup> étape : Actions et suivi***

L'ultime étape est celle où des actions sont posées jusqu'à ce qu'il y ait arrêt de la maltraitance. Les décisions convenues par les partenaires pour faire cesser la situation de maltraitance sont appliquées et des mesures de sécurité ou de protection sont mises en place auprès des victimes. Le cas échéant, ces mesures peuvent aussi impliquer une prise en charge des abuseurs qui nécessitent des soins.

Au besoin, les intervenants se tiennent informés du déroulement et des résultats des actions entreprises. Une fois l'arrêt de la maltraitance confirmé, l'intervenant ayant amorcé la procédure met à jour les informations à consigner au formulaire de déclenchement et le transmet à nouveau aux partenaires concernés. La procédure d'intervention sociojudiciaire est alors achevée.

## **1.4 COORDINATION**

Les membres du comité régional ont élaboré les principes de l'entente sociojudiciaire et la mise en place de la procédure d'intervention. Ils ont également assuré la promotion du projet et réalisé un suivi étroit de son déroulement.

Pour coordonner la mise en œuvre du projet, le CIUSSS MCQ a dégagé une ressource spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Depuis 2015, la coordonnatrice du projet est rattachée au Secrétariat aux aînés (SA). Au cours des deux années du projet pilote, trois personnes se sont relayées dans le poste de coordonnatrice du projet.

Pour favoriser l'uniformité de l'application de la procédure et soutenir les intervenants, une personne répondante de l'entente a été nommée dans chacune des organisations signataires.

## **1.5 RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES**

Tant l'élaboration que la mise en œuvre du projet ont été réalisées à même les budgets courants des organisations signataires de l'entente. La réalisation du projet n'a nécessité aucun ajout de ressources. Les partenaires ont adapté leurs façons de faire pour travailler différemment.

## 2. MÉTHODOLOGIE

Ce rapport s'appuie sur des données de nature quantitative et qualitative provenant de quatre sources distinctes : un formulaire de suivi, un questionnaire soumis aux intervenants, des ateliers thématiques menés au terme du projet pilote ainsi que des grands constats produits par le comité régional<sup>4</sup>. Les outils de collecte de données sont annexés au rapport (annexes 2-3-4).

### 2.1 FORMULAIRE DE DÉCLENCHEMENT DE L'ENTENTE

Les données quantitatives relatives aux dossiers traités dans le cadre de l'entente sociojudiciaire sont tirées des informations inscrites dans un formulaire conçu par le comité régional. L'intervenant qui amorce la procédure d'échange remplit ce formulaire qui contient des informations sur le type de maltraitance, les facteurs de risque et de vulnérabilité observés, certaines caractéristiques des victimes ainsi que celles de leurs présumés abuseurs, et permet aussi de repérer les situations judiciairisées. Les intervenants concernés et leur organisation y sont nommés. Le formulaire inclut aussi une section à développement sur les actions réalisées dans le dossier par les différents partenaires pour mettre fin à la maltraitance. Le formulaire contient des renseignements nominatifs dans les dossiers où la procédure d'intervention est déclenchée.

### 2.2 QUESTIONNAIRE AUX INTERVENANTS

Un questionnaire de sondage destiné aux intervenants a été développé en collaboration avec les membres du comité régional. L'outil vise à recueillir leurs points de vue sur le soutien à l'intervention, sur les répercussions perçues dans leur pratique et sur leur satisfaction vis-à-vis du projet. Le questionnaire a été administré de façon anonyme à tous les intervenants participant à la journée bilan du projet pilote, le 24 mai 2016.

Le tableau ci-après dresse le profil des répondants. Au total, 24 intervenants ont rempli le questionnaire, dont 38 % sont des intervenants sociaux du CIUSSS MCQ et 62 %, des membres des corps policiers de la DPTR ou de la SQ.

Une majorité possède une bonne expérience de l'entente, car 38 % ont été impliqués dans plus de cinq dossiers et 33 % ont une à cinq procédures déclenchées ou dossiers à leur actif.

Considérant à la fois le total des répondants et leur distribution dans chacune des organisations, ce taux de réponse, qui constitue environ les deux tiers du personnel formé, permet une généralisation des résultats à l'ensemble des intervenants visés par le projet sur les territoires ciblés.

---

<sup>4</sup> Constats du comité régional de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 9 novembre 2015, 2 p.

<b>Tableau 1 - Profil des répondants du questionnaire aux intervenants</b>	
<b>Organisation</b>	<b>%</b>
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)	37,5
Direction de la police de Trois-Rivières (DPTR)	29,2
Sûreté du Québec (SQ)	33,3
<b>Expérience de l'entente sociojudiciaire</b>	<b>%</b>
Aucune	25,0
1 à 5 dossiers	33,3
Plus de 5 dossiers	37,5
Ne sait pas / ne s'applique pas	4,2
<b>Total - 24 intervenants</b>	

### 2.3 ATELIERS THÉMATIQUES

Le volet qualitatif de ce bilan est principalement constitué de l'analyse des propos recueillis dans quatre ateliers thématiques proposés à 43 intervenants ou représentants des ministères et organismes partenaires de l'entente lors de la deuxième journée bilan du 24 mai 2016.

Les thèmes retenus ont été choisis en collaboration avec les membres du comité régional afin d'approfondir des enjeux jugés plus cruciaux ou complexes dans l'application de la procédure d'intervention sociojudiciaire. Les thèmes des ateliers sont présentés dans le tableau ci-dessous.

<b>Ateliers thématiques</b>	
<b>1</b>	L'enjeu de l'identification des situations de maltraitance
<b>2</b>	Le consentement de la personne en situation de maltraitance
<b>3</b>	Les mécanismes de communication entre les intervenants
<b>4</b>	La définition d'une stratégie d'intervention, le défi de la protection

Les échanges dans le cadre des ateliers visaient à : recueillir la diversité des points de vue, permettre le partage des expériences, identifier les facteurs facilitants et les difficultés rencontrées, explorer leur satisfaction à l'égard du soutien reçu, dégager des zones grises et les améliorations souhaitables au projet.

Les personnes désignées pour animer la discussion d'une durée de 90 minutes avaient une excellente maîtrise de l'entente. Des secrétaires d'ateliers ont été mandatés pour prendre des notes et produire un compte rendu des échanges. Les comptes rendus sur lesquels s'appuie le volet qualitatif du bilan ont aussi été validés par les responsables de l'animation.

### 3. PORTRAIT DES DOSSIERS TRAITÉS DANS LE CADRE DE L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE

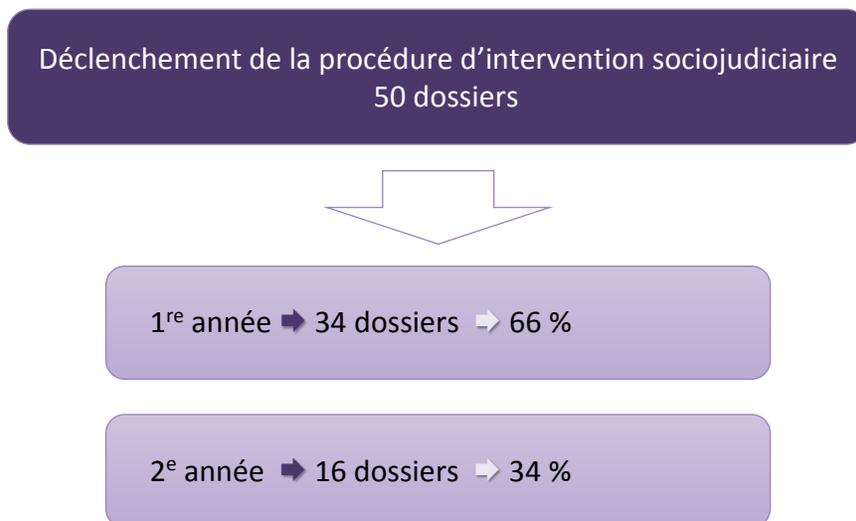
S'appuyant principalement sur les données recueillies dans le formulaire de suivi, cette section dresse un portrait des dossiers de situations de maltraitance criminelle ou pénale envers les personnes âgées recensées au cours des deux années d'application de la procédure d'intervention sociojudiciaire.

#### 3.1 DOSSIERS DE MALTRAITANCE

Entre mai 2014 et mai 2016, la procédure d'intervention sociojudiciaire a été déclenchée dans 50 dossiers ou situations de maltraitance criminelle ou pénale.

Deux tiers des procédures ont été déclenchées dans la première année du projet pilote. Cette plus forte concentration des interventions en début du projet pourrait s'expliquer en partie par d'importantes réorganisations des services dans le CIUSSS MCQ et à la SQ survenues en 2015, deuxième année de mise en œuvre du projet. En outre, les efforts de sensibilisation et de formation des intervenants ayant été concentrés davantage au début du projet pilote pourraient aussi avoir occasionné un plus grand recours à la procédure durant la première année. L'expertise acquise au cours de la deuxième année du projet pourrait aussi avoir permis une meilleure analyse des dossiers.

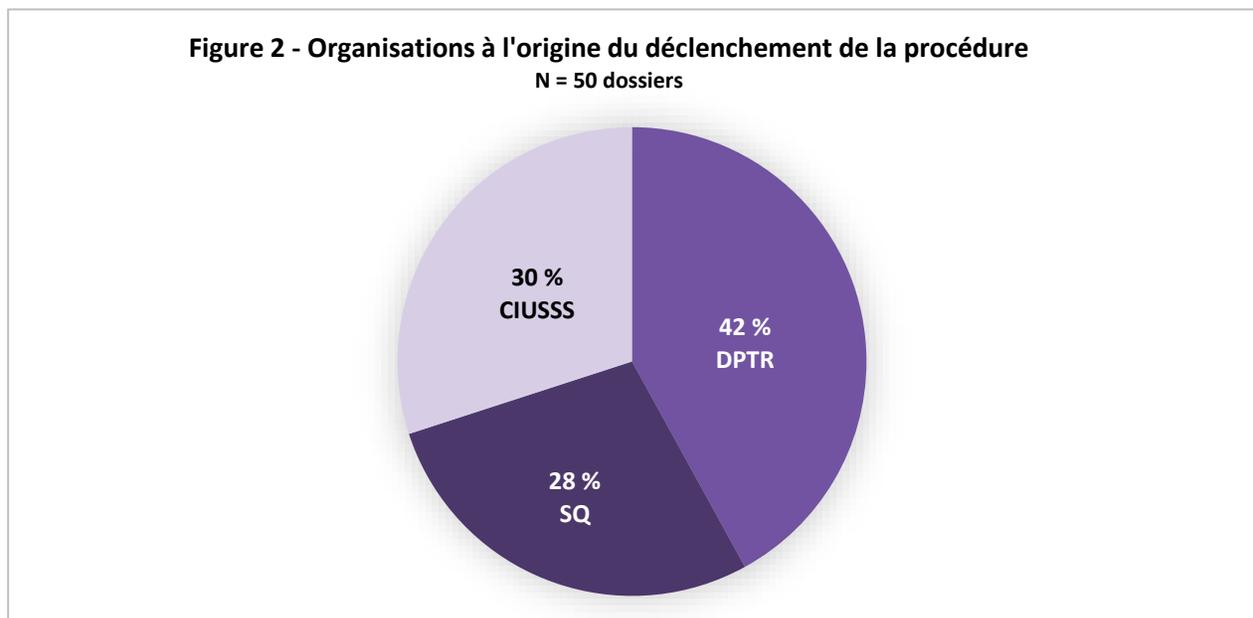
**Figure 1 - Entente sociojudiciaire Mauricie–et-Centre-du-Québec  
Projet pilote 2014-2016  
Situations de maltraitance criminelle envers les personnes âgées**



### 3.2 ORGANISATIONS À L'ORIGINE DU DÉCLENCHEMENT DES PROCÉDURES D'INTERVENTION

Le plus fréquemment, dans 70 % des dossiers, la procédure d'intervention a été déclenchée par le personnel des services policiers. En effet, 42 % des dossiers sont initiés par les policiers de la DPTR et 28 % par les policiers de la SQ. Un peu moins du tiers (30 %) des dossiers sont mis en branle par des intervenants sociaux du CIUSSS MCQ.

Pour expliquer pourquoi près de deux tiers des dossiers sont amorcés par des policiers, il apparaît d'abord plausible que ces derniers soient interpellés davantage par des infractions à caractère plus clairement criminel. Aussi, si le personnel des services sociaux est moins fréquemment exposé à ce type de situation, peut-être est-il aussi moins habilité à détecter la nature criminelle de la situation de maltraitance telle qu'elle se présente dans un contexte d'intervention. Le réflexe de déclencher la procédure pourrait être moins présent. L'interprétation des notions entourant le secret professionnel et la protection des renseignements personnels pourrait aussi avoir freiné le déclenchement de la procédure chez les intervenants sociaux. Enfin, la restructuration organisationnelle touchant plusieurs paliers de services du CIUSSS MCQ ainsi que la révision des procédures d'échange d'informations confidentielles pourraient expliquer aussi que le personnel des CIUSSS aurait amorcé moins fréquemment la procédure d'intervention sociojudiciaire.



Par ailleurs, bien que peu susceptibles d'être à l'origine du déclenchement de la procédure de par leurs fonctions, les autres partenaires de l'entente, comme les intervenants du DPCP ou de la CDPDJ, peuvent avoir une contribution importante dans la résolution des situations rencontrées.

### 3.3 PORTRAIT DES VICTIMES

Au total, 55 victimes d'une forme criminelle ou pénale de maltraitance sont concernées parmi les 50 ententes déclenchées entre mai 2014 et mai 2016. Le tableau qui suit présente quelques caractéristiques du profil des victimes de maltraitance dont la situation a occasionné l'application de la procédure d'intervention sociojudiciaire dans le cadre du projet pilote.

Tableau 2- Quelques caractéristiques des victimes			
<b>Sexe</b>		<b>%</b>	
Femmes		60,0	
Hommes		40,0	
<b>Âge</b>	<b>Homme</b>	<b>Femme</b>	<b>%</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	
Moins de 65 ans		0,0	12,5
65 à 74 ans		33,3	34,4
75 à 84 ans		14,3	40,6
85 ans ou plus		52,4	12,5
<b>Âge moyen</b>		77,5 ans	77,4 ans
<b>Lieu de résidence</b>		<b>%</b>	
Domicile privé		45,5	
		Personne seule	16,4
		Cohabitation en couple	14,5
		Cohabitation autre	14,5
Résidence pour personnes âgées		10,9	
Ressource intermédiaire / ressource de type familial		1,8	
Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)		1,8	
Autre lieu de résidence		3,6	
Donnée manquante		36,4	
<b>Total – 55 victimes</b>			

Six victimes sur dix sont des femmes (60 %). Les victimes sont âgées en moyenne de 78 ans. Au total, un peu plus d'une victime sur quatre est âgée de 85 ans ou plus (28 %). En ce qui a trait à l'âge, des différences sont notées selon le sexe, une plus large proportion d'hommes étant très âgés : un peu plus de la moitié des hommes est âgée de 85 ans ou plus (52 %), alors que 13 % des victimes de sexe féminin appartiennent à ce groupe d'âge. De même, 41 % des femmes se trouvent chez les 75 à 84 ans contre seulement 14 % des hommes.

Selon les informations disponibles, près de la moitié des victimes réside dans un domicile privé (46 %). Toutefois, la proportion de personnes vivant dans leur résidence privée pourrait être supérieure, puisque le lieu de résidence est une information manquante pour un peu plus du tiers des victimes (36 %). Vu le nombre élevé de données manquantes inscrites dans cette section du questionnaire, cette donnée ne peut être considérée.

### 3.4 LIENS ENTRE LES VICTIMES ET LES PERSONNES MALTRAITANTES

Le prochain tableau met dans un premier temps en lumière la relation unissant la victime et la personne maltraitante. Ainsi, un enfant est le plus fréquemment identifié comme abuseur ou personne maltraitante, et ce, pour un peu plus du tiers des victimes (34 %). Une relation d'affaires dans l'entourage de la personne aînée arrive au second rang (23 %). Dans cette catégorie, il peut s'agir, par exemple, d'un préposé à l'entretien ménager, d'une personne engagée pour faire de menus travaux, d'un préposé aux soins, d'un vendeur de produits ou de services, ou encore, du propriétaire de la résidence où la victime habite.

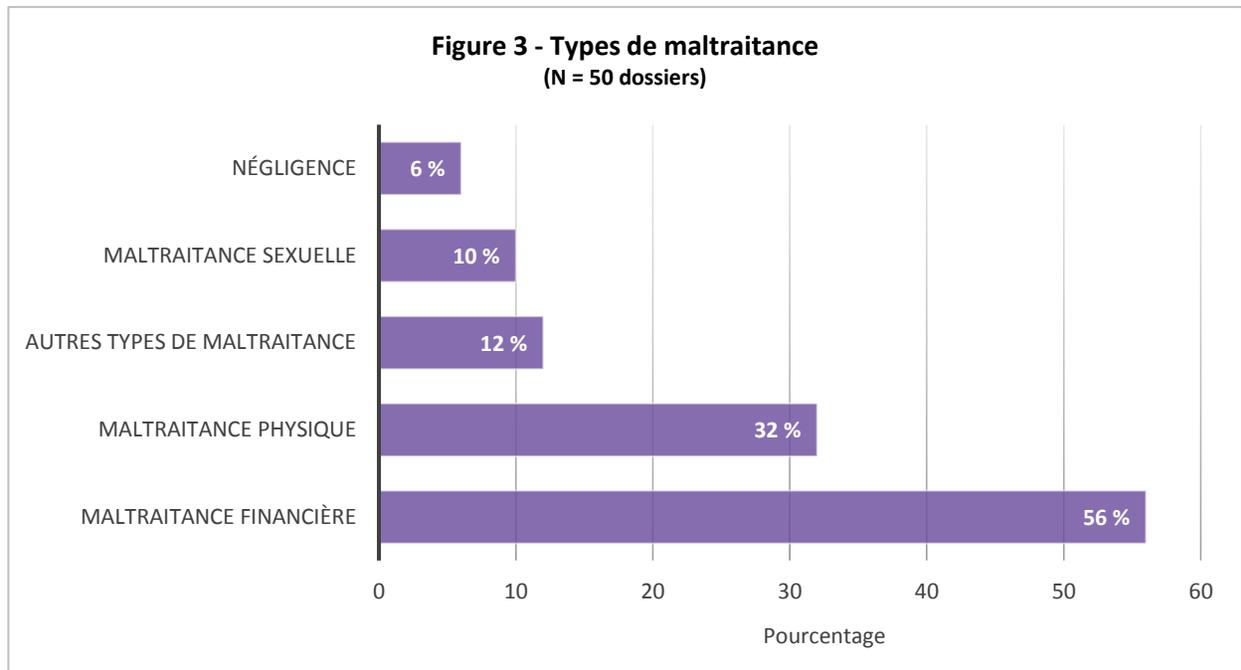
Tableau 3 - Relation avec la personne maltraitante selon le sexe des victimes				
		Personne maltraitante	Victime	
			Homme	Femme
		%	%	%
<b>FAMILLE</b>	Enfant	34,4	22,7	77,3
	Conjoint ou ex-conjoint	6,3	75,0	25,0
	Autres (fratrie, petits-enfants, famille élargie)	12,5	37,5	62,5
<b>ENTOURAGE</b>	Connaissance	10,9	14,3	85,7
	Ami	7,8	60,0	40,0
	Relation d'affaires (préposé aux soins ou à l'entretien ménager, propriétaire, vendeur de services)	23,4	46,7	53,3
<b>AUTRE</b>	Non précisée	4,7	33,3	66,6
<b>Total - 55 victimes</b>		100	-	-

Toujours dans ce tableau, le lien avec la personne maltraitante a également été considéré selon le sexe de la victime. Sous cet angle, lorsque l'enfant est identifié comme la personne maltraitante, plus des trois quarts des victimes sont des femmes (77 %). Les femmes sont également dans de plus larges proportions victimes de connaissances de leur entourage (86 %) et d'autres membres de leur famille (63 %). Pour leur part, même si ces relations sont plus rarement identifiées, les hommes sont dans de plus fortes proportions victimes de leur conjointe ou ex-conjointe (75 %) ou d'un ami (60 %).

### 3.5 TYPES DE MALTRAITANCE

La maltraitance financière se révèle de loin le type de maltraitance le plus souvent à l'origine de l'application de la procédure. Plus de la moitié des procédures déclenchées impliquent cette forme de maltraitance (56 %). Ce résultat paraît en cohérence avec la préoccupation des partenaires relativement à l'accroissement du nombre de dossiers d'abus financier à l'origine du projet.

La maltraitance physique dans un contexte de violence constitue la seconde forme de maltraitance la plus fréquente parmi les dossiers répertoriés. Elle est présente dans près d'une procédure sur trois (32 %). Dans une procédure d'intervention sur cinq, plus d'un type de maltraitance est relevé au dossier (20 %).



\* Plusieurs types de maltraitance possibles dans un dossier, le total dépasse donc 100 %.

### 3.6 ÉVALUATION DU RISQUE ET DE LA VULNÉRABILITÉ

Au moment de déclencher l'intervention sociojudiciaire, l'intervenant qui amorce la procédure doit tenter d'évaluer le niveau de risque encouru par la victime en s'appuyant sur les éléments connus de la situation et sur son jugement professionnel. Cette évaluation repose sur une appréciation du danger auquel fait face la personne, une évaluation du risque que la situation s'envenime ou se dégrade rapidement, que la situation de maltraitance engendre des conséquences néfastes à court terme pour la victime. Le risque peut aussi être fonction de la proximité de la victime avec la personne maltraitante. Cette évaluation peut servir d'indicateur pour estimer la rapidité des actions de protection à entreprendre. D'après les données figurant aux dossiers, dans la moitié des situations, les intervenants ont jugé le risque moyen, alors que le risque a été perçu comme élevé dans 22 % des procédures d'intervention sociojudiciaire.

Par ailleurs, la présence de certains facteurs de risque et de vulnérabilité peut accroître la possibilité d'être victime de maltraitance<sup>5</sup>. C'est pourquoi le formulaire permet de faire l'inventaire des facteurs constatés dans la situation de maltraitance. À ce chapitre, comme en fait état le tableau suivant, les facteurs les plus fréquemment nommés sont l'âge avancé, relevé dans trois quarts des dossiers, et le fait que la victime soit une femme, dans la moitié des dossiers ou ententes déclenchés. Parmi les autres facteurs les plus fréquents se trouvent la présence de troubles cognitifs (44 %), la dépendance à l'égard d'autrui pour des

<sup>5</sup> ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, sept. 2016. Aide-mémoire, Maltraitance des personnes âgées, <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs357/fr/>.

activités quotidiennes ou pour la gestion des affaires (36 %), la cohabitation avec le présumé abuseur (26 %) et un état de dépendance pour les soins de base (24 %).

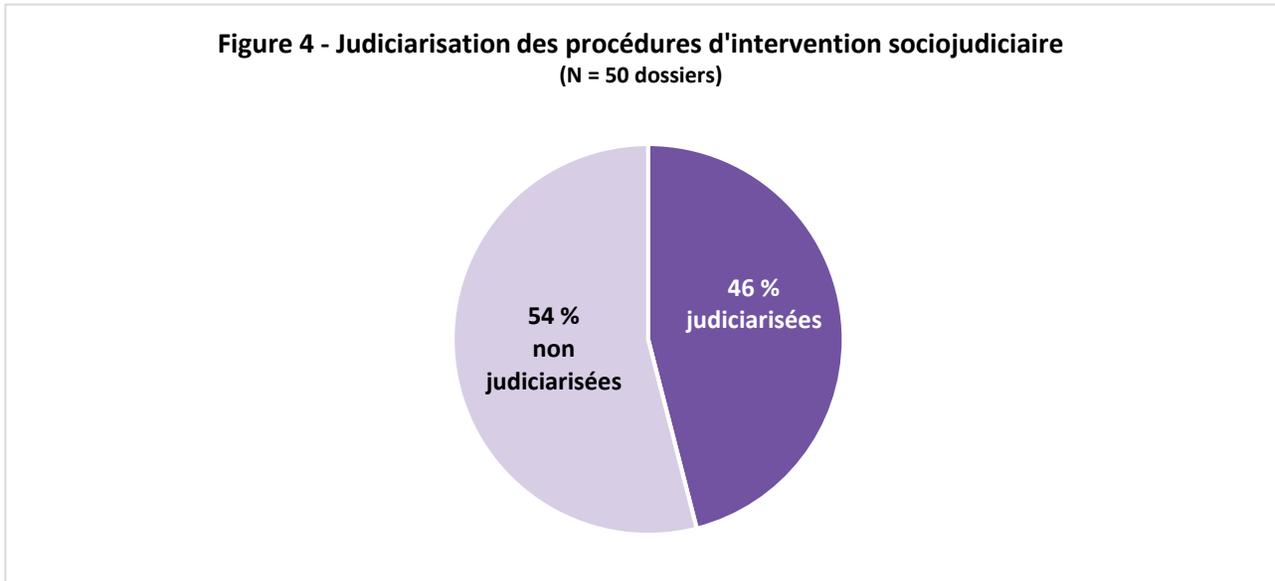
<b>Tableau 4 – Niveau de risque et facteurs</b>	
<b>Niveau de risque</b>	<b>%</b>
Faible	22,0
Moyen	50,0
Élevé	22,0
Donnée manquante	6,0
<b>Facteurs de risque et de vulnérabilité</b>	<b>%</b>
Âge avancé (plus de 75 ans)	74,0
Sexe féminin	52,0
Troubles cognitifs	44,0
Dépendance pour activités de la vie quotidienne/ gestion affaires	36,0
Cohabitation avec le présumé abuseur	26,0
Dépendance pour les soins de base	24,0
Difficultés financières	22,0
Isolement social ou géographique	20,0
Attitude de soumission	20,0
Antécédents de violence	18,0
Confiance excessive envers autrui	16,0
Réticence envers les services publics	16,0
Problème de santé mentale	14,0
Comportement difficile (agressivité, réticence aux soins, errance)	14,0
Déficiences physiques	12,0
Dépendance à des substances	4,0
Communauté culturelle minoritaire	0,0
Donnée manquante	10,0
<b>Total – 50 dossiers</b>	

\* Plusieurs facteurs possibles, le total dépasse donc 100 %.

Pour les dossiers qui en font mention, 4,6 facteurs de risque et de vulnérabilité sont listés en moyenne.

### 3.7 PROCÉDURES D'INTERVENTION JUDICIAISÉES

Des procédures judiciaires ont été entreprises dans 23 des 50 interventions déclenchées, une judiciarisation dans 46 % des dossiers.



### 3.8 FERMETURE DES DOSSIERS

Sur les 50 procédures d'intervention déclenchées au cours des deux années du projet, 46 étaient fermées au terme du projet pilote, le 15 mai 2016. Il s'agit de 92 % des procédures d'intervention.

Avant de procéder à la fermeture du dossier, l'intervenant responsable de la procédure d'intervention réalise les actions suivantes :

- S'assure que la situation de maltraitance a cessé;
- Précise les actions posées par les partenaires impliqués dans le dossier;
- Indique la nature de la prise en charge de la personne aînée (quoi/par qui), le cas échéant.

Compte tenu des délais encadrant le processus judiciaire, notamment, des dossiers ont été fermés avant la fin de ces procédures. Dans ces cas, les critères balisant leur fermeture devaient être remplis.

## 4. SOUTIEN À LA MISE EN ŒUVRE DU PROJET

Pour favoriser la réussite du projet pilote, plusieurs formes de soutien ont été déployées : comité régional, activités de sensibilisation et de formation sur l'entente, nomination d'une personne répondante pour le projet dans chacune des organisations et création d'outils d'intervention conçus sur mesure. Cette section aborde différents aspects du soutien pour lesquels des informations ont été colligées aux fins du bilan du projet.

### 4.1 FORMATION DES INTERVENANTS VISÉS ET PROMOTION DE L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE

Au long des deux années du projet pilote, différents moyens de promotion de l'entente ont été mis de l'avant, dont plusieurs séances d'information sur le territoire du projet et dans l'ensemble du Québec. Au printemps 2014, deux séances de formation ont été données à des enquêteurs des services policiers et à des intervenants pivots de la santé et des services sociaux; une à Shawinigan et l'autre à Drummondville. À la même période, une conférence de presse a également permis de promouvoir le lancement du projet pilote. En matière de formation continue, deux journées bilan annuelles réunissant les corps policiers ainsi que les intervenants sociaux et judiciaires ont aussi été réalisées.

Dès sa mise en œuvre, le projet a fait l'objet d'une grande attention parmi différents interlocuteurs engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. La promotion du projet a donc vite dépassé les frontières du territoire de la Mauricie et du Centre-du-Québec. En deux ans, les membres du comité régional ont présenté le projet de l'entente sociojudiciaire à une quinzaine de reprises : Colloque régional sur la maltraitance, Association des directeurs de police du Québec, intervenants de la ligne Aide Abus Aînés, coordonnateurs régionaux spécialisés en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées du SA, CSSS Cavendish, Comité de Vigie Aînés du Service de police de la Ville de Montréal, Forum sur la maltraitance du SA, École nationale de police du Québec, comités d'implantation de procédures d'intervention sociojudiciaire des régions de Montréal, Laval, Estrie, Québec, Chaudière-Appalaches et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Selon les données recueillies par questionnaire lors de la journée bilan, les intervenants ont le plus souvent pris connaissance de l'entente par l'intermédiaire d'une séance d'information offerte aux partenaires de leur région (38 %). D'autres ont participé à une séance d'information sur l'entente au sein de leur organisation (25 %). Le bouche à oreille semble aussi avoir fait son œuvre avec un intervenant sur cinq qui déclare avoir pris connaissance du projet grâce à un collègue ou un supérieur (21 %).

<b>Tableau 5 - Premier contact avec l'entente</b>	<b>%</b>
Séance d'information destinée aux partenaires de la région	37,5
Séance d'information sur l'entente dans l'organisation	25,0
Information transmise par un collègue ou un supérieur	20,8
Sujet abordé dans une réunion d'équipe régulière	4,2
Autres	12,5
<b>Total – 24 intervenants</b>	

## 4.2 SOUTIEN OFFERT PAR LES RÉPONDANTS DE L'ENTENTE DANS CHACUNE DES ORGANISATIONS SIGNATAIRES

En plus de favoriser le développement d'une expertise en matière de maltraitance criminelle ou pénale envers les personnes âgées, la nomination d'une personne agissant à titre de répondant de l'entente dans chacune des organisations signataires a, certes, facilité le repérage des situations en fonction des critères de l'entente. Tous les territoires du CIUSSS MCQ, chacun des postes de police et chacun des districts judiciaires ont leur répondant. Il peut s'agir d'un superviseur, d'un supérieur immédiat ou d'un intervenant désigné. Dans plusieurs organisations, ils sont aussi chargés de transmettre le formulaire à leurs vis-à-vis concernés. Selon la procédure, il est prévu de consulter le répondant de sa propre organisation avant de déclencher l'intervention.

S'appuyant sur les discussions tenues en ateliers, il se dégage une impression généralement positive à propos du soutien offert par les répondants de l'entente. Cependant, dans le milieu policier notamment, certains intervenants souhaiteraient être soutenus davantage dans la prise de décision de déclencher ou non la procédure.

À partir des résultats du questionnaire aux intervenants, il apparaît que les répondants sont connus des intervenants, puisque tous ceux sondés savent qu'une personne est désignée dans leur organisation pour les soutenir au besoin dans les décisions relatives à l'application de l'entente. Or, toujours à partir des résultats de ce sondage, 46 % des intervenants ont indiqué avoir déjà fait appel à leurs services dans le contexte de l'entente. Ce résultat peut étonner compte tenu des procédures internes officiellement convenues avant d'entamer le processus de déclenchement de la procédure. Conséquemment, il pourrait être pertinent de rappeler à nouveau la procédure souhaitée pour une application plus uniforme.

Par ailleurs, le soutien obtenu d'une organisation partenaire semble assez répandu. Au total, 54 % des intervenants mentionnent avoir fait appel au répondant d'une autre organisation relativement à l'application de l'entente. De plus, laissant entrevoir des retombées au-delà du projet, la moitié des intervenants disent avoir eu recours au soutien-conseil de cette personne en dehors du contexte de l'application de la procédure liée à l'entente sociojudiciaire.

## 4.3 OUTILS DE SOUTIEN À L'INTERVENTION

Pour soutenir la mise en œuvre du projet et aider les intervenants dans l'application de l'entente, plusieurs outils ont été conçus par le comité régional. À ce sujet, selon le sondage rempli par les intervenants, le tableau suivant permet de constater que certains outils sont utilisés plus souvent alors que d'autres seraient moins connus ou, apparemment, moins utilisés.

Pour celles et ceux qui les utilisent, la plupart des outils mis au point dans le cadre du projet sont jugés utiles. À ce chapitre, le formulaire de déclenchement et la liste de contacts des personnes-ressources des autres organisations sont les outils les plus largement employés par les intervenants, respectivement 83 % et 71 %, et ils sont aussi jugés particulièrement utiles (utilité moyenne : 3,9/4 et 4/4). Étant donné que le formulaire est incontournable dans le contexte de l'application de la procédure d'intervention sociojudiciaire, les répondants qui indiquent ne pas y avoir eu recours n'ont possiblement aucune expérience liée à la mise en application de l'entente. Bien que le formulaire puisse être amélioré pour

limiter les irritants concernant son utilisation, notamment dans l'étape du soutien-conseil, l'outil semble avoir démontré sa pertinence.

La grille des formes de maltraitance criminelles et le logigramme des étapes de la procédure sont aussi largement employés (71 % et 67 %). Toutefois, la perception de l'utilité de ces outils ne fait pas autant l'unanimité (utilité moyenne : 2,8/4 et 3,9/4).

<b>Tableau 6 - Outils de soutien à l'intervention</b>	<b>Utilisés* %</b>	<b>Utilité moyenne (x/4 = très utile)</b>
1. Formulaire de déclenchement d'une procédure d'intervention	83,3	3,9
2. Liste de contacts des personnes-ressources des autres organisations	70,8	4,0
3. Grille des formes de maltraitance criminelles (annexe B – entente)	70,8	2,8
4. Logigramme des étapes de la procédure (annexe A – entente)	66,7	2,9
5. Rôles et responsabilités des partenaires – inventaire des mesures	62,5	3,1
6. Grille d'aide à l'intervention – analyse et repérage des facteurs de risque et de vulnérabilité (annexe C – entente)	62,5	2,8
7. Aide-mémoire pour repérer les situations de maltraitance envers les personnes âgées (dépliant cartonné)	50,0	2,8
8. Algorithme décisionnel interne (arbre décisionnel CIUSSS)	50,0	2,2
9. Autres	16,7	4,0
<b>Total - 24 intervenants</b>		

\* Plusieurs outils possibles, le total dépasse donc 100 %.

Il est aussi intéressant de noter que l'outil décrivant les rôles et les responsabilités des partenaires est utilisé par un peu moins des deux tiers des intervenants et qu'il est jugé utile en moyenne (3,1/4). Toutefois, vu l'importance de cette connaissance pour une bonne application de la procédure, l'outil pourrait être plus largement diffusé et il pourrait être approfondi ou personnalisé davantage.

Selon les propos recueillis au cours des ateliers de discussion, plusieurs outils développés fournissent une bonne base pour un intervenant qui n'a pas encore expérimenté l'entente. Les policiers perçoivent les outils comme étant plus utiles dans un contexte de sensibilisation et de formation, plutôt qu'une aide à la prise de décision. Selon eux, certains outils pourraient aussi servir à sensibiliser le personnel des résidences pour personnes âgées et même la population générale.

En faisant surtout référence au formulaire de déclenchement, certains insistent sur le fait que les outils ne doivent pas devenir une fin en soi. Une grille générale qui donne les balises, des orientations, tout en offrant la flexibilité pour exercer son jugement est en ce sens privilégiée par certains. D'autres souhaiteraient un outil fournissant plus d'informations, des indications sur l'aptitude ou non d'une personne âgée à consentir aux soins, par exemple.

En somme, beaucoup d'outils ont été mis à la disposition des intervenants et la majorité est jugée utile. Dans une perspective d'amélioration continue, des bonifications pourraient être apportées à la description des rôles et des responsabilités ainsi qu'à la description de la séquence de la procédure d'intervention. Quant au formulaire de déclenchement, l'outil comporte de gros avantages autant pour soutenir une mise

en commun d'informations pertinentes aux dossiers que pour l'amélioration des connaissances dans ce champ d'intervention très peu documenté à ce jour.

## 5. ENJEUX LIÉS À L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE

Dans une perspective qualitative, la présente section aborde des enjeux importants soulevés relativement à la mise en œuvre du projet. Pour permettre une meilleure compréhension des défis de mise en application de la procédure d'intervention, la section s'articule autour des faits saillants tirés des discussions aux quatre ateliers proposés lors de la deuxième journée bilan au terme des deux années du projet pilote.

### 5.1 LES CONDITIONS DANS LESQUELLES DÉCLENCHER LA PROCÉDURE D'INTERVENTION

Du point de vue des intervenants rencontrés, certains contextes facilitent la prise de décision, d'autres moins. Ainsi, lorsqu'ils sont en présence d'une situation de maltraitance clairement criminelle, la décision de déclencher la procédure paraît aisée à prendre. En situation d'urgence, elle ne s'applique pas. Par ailleurs, des propos de plusieurs intervenants, il ressort que la décision de déclencher ou non la procédure d'intervention d'une manière formelle demande de soupeser plusieurs facteurs. Il semble aussi que leur compréhension des conditions de déclenchement diffère. Ainsi, plusieurs mentionnent déclencher la procédure dès qu'ils repèrent une situation correspondant potentiellement aux caractéristiques de l'entente, alors que d'autres cherchent des repères pour statuer par eux-mêmes avant de mettre en branle la procédure. Pourtant, deux mécanismes d'échange s'offrent aux intervenants pour les soutenir dans leur prise de décision, soit un processus « préenquête », qui permet des échanges internes entre l'intervenant et le répondant de l'organisation qui ouvre le dossier, et le recours au soutien-conseil avec les partenaires externes.

Grâce à ces mécanismes d'échange et de mise en commun des différentes visions, plusieurs intervenants disent se sentir soutenus dans leur prise de décision. Certains soulignent que, dans le doute, mieux vaut déclencher la procédure que de passer à côté d'une situation de maltraitance. Par exemple, le fait d'amorcer la démarche permet aux différents intervenants du CIUSSS de communiquer des informations importantes sur les cas potentiels de maltraitance et permet aux policiers de prendre une décision éclairée et vice-versa.

Si certaines précisions sur la procédure d'intervention sociojudiciaire semblent souhaitables pour soutenir la prise de décision, les situations complexes et diversifiées auxquelles les intervenants sont confrontés leur commandent aussi de faire confiance à leur jugement tout en bénéficiant assurément de la possibilité d'échanger avec des partenaires possédant une expertise ou des informations complémentaires.

En atelier, des policiers ont insisté sur l'importance d'avoir des faits clairs et sans équivoque, des éléments concrets pour motiver leur action. Ils soulignent qu'ils ne peuvent pas faire des interventions policières basées uniquement sur des hypothèses ou sans égard aux volontés de la personne aînée. Les policiers, par leur mandat, doivent légitimer leurs interventions sur une base légale. De surcroît, les situations où la personne est considérée comme « inapte » ainsi que les situations de maltraitance financière ajouteraient de la complexité à leur intervention.

Des intervenants font aussi valoir l'importance de l'expérience comme facteur facilitant la décision de déclencher ou non la procédure d'intervention. De leur point de vue, une fois les contacts établis avec les partenaires, il est plus facile de maîtriser la procédure d'intervention. Les critères deviennent plus clairs à mesure que la relation se développe et que l'expertise de chacun se renforce. Pour leur part, les policiers ayant moins d'expérience concernant l'entente ont mentionné ne pas avoir encore le réflexe d'y recourir. Différents partenaires conviennent qu'ils auraient pu faire appel à la procédure d'intervention sociojudiciaire plus souvent. De leurs propos, il est possible de dégager qu'une meilleure connaissance des opportunités et des conditions dans lesquelles se réalise le volet « soutien-conseil » pourraient favoriser le recours à la procédure.

Certains estiment qu'il serait nécessaire d'avoir plus de formation pour reconnaître les circonstances et les critères de déclenchement de la procédure correspondant à l'entente. Ils soulignent que plusieurs modifications ont été faites aux procédures et aux critères au fil du temps et qu'une mise à jour serait pertinente. Par ailleurs, des précisions apportées aux outils, notamment au logigramme découpant la séquence d'intervention, pourraient aussi favoriser une plus grande uniformité d'application de la procédure.

#### **LE RECOURS AU SOUTIEN-CONSEIL PROVENANT D'UN INTERVENANT D'UNE AUTRE ORGANISATION**

Sommes-nous en présence d'une situation de maltraitance criminelle? Quelles informations pourraient aider à statuer sur cette question? Ce sont là des questions qui peuvent obtenir une réponse à la suite d'échanges avec un partenaire dans le cadre du volet soutien-conseil de la procédure d'intervention sociojudiciaire. Des discussions en atelier, le soutien-conseil est ressorti unanimement comme une force de la procédure. Cet échange est perçu comme un levier d'intervention indispensable, au cœur des bénéfices perçus à propos du projet. Les intervenants insistent sur la valeur du « choc des idées » entre le milieu policier et le milieu des services sociaux ainsi que sur la complémentarité des expertises. La concertation entre tous les acteurs et le travail multidisciplinaire paraissent plus que souhaitables et plus qu'appréciées.

Dans l'application du projet, le soutien-conseil se réaliserait largement dans l'informel, sans l'envoi du formulaire. De l'avis de plusieurs, tout au long du projet pilote, il y aurait jusqu'à deux fois plus d'échanges dans le cadre du soutien-conseil que de procédures d'intervention déclenchées.

#### **5.2 LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE ÂNÉE EN SITUATION DE MALTRAITANCE**

Dès la première année du projet pilote, l'obtention du consentement de la personne âgée en situation de maltraitance est déjà ressortie comme un défi d'intervention propre à la nature de cette intervention. Le consentement peut être considéré selon deux angles distincts : le consentement à l'échange de renseignements nominatifs entre des intervenants d'organisations différentes et le fait de consentir à des interventions ou à des soins en vue d'un arrêt de la situation de maltraitance.

Des réticences de la personne âgée s'expliquent de plusieurs manières selon les intervenants ayant abordé la notion de consentement en atelier de discussion. D'abord, au début du processus, au moment où une situation de maltraitance est détectée, la victime vit une situation de crise, très difficile émotionnellement, et ce, d'autant plus lorsque l'abus provient d'un proche. Honte d'avoir été abusée, crainte

de lui faire du tort ou de perdre son aide, peur de « se faire placer » ou peur de déranger pour rien, sont des émotions susceptibles d'être présentes. En conséquence, rarement la victime est ouverte à recevoir de l'aide et à donner son consentement à une intervention d'emblée. Pour diminuer les résistances et les craintes de la personne à accepter de l'aide, les intervenants de première ligne doivent prendre le temps d'expliquer à celle-ci la portée des actions qui seront entreprises, l'appui dont elle pourrait bénéficier et les suites à entrevoir. Dans certains cas, expliquer à la personne aînée que son abuseur pourrait aussi bénéficier de soins peut contribuer à lever des freins.

Partageant des stratégies d'intervention, les intervenants ont insisté sur le fait qu'il faut prendre le temps d'expliquer à la personne aînée les actions et les avenues possibles. La qualité du suivi et de l'accompagnement réalisés joue alors un rôle crucial pour mettre la personne suffisamment en confiance pour consentir à une intervention. Dans ce contexte, persévérance et persuasion sont de mise.

Travailler en équipe, travailleurs sociaux et enquêteurs, est ressorti comme un autre moyen qui peut être utilisé pour favoriser l'obtention du consentement. La situation peut se corser davantage lorsque l'abuseur cohabite avec la victime. En ce cas, des intervenants suggèrent de trouver un milieu neutre pour rencontrer la victime et obtenir son consentement.

En outre, les situations qui requièrent le consentement de la famille et celles où la personne est affectée par des troubles cognitifs sont jugées plus complexes. De façon plus particulière, des policiers évoquent qu'il peut être particulièrement difficile de juger ou d'appliquer la procédure dans le cas où la personne aînée s'avère « inapte ». Pour ce faire, il faut évaluer les composantes systémiques et le contexte psychosocial. Dans l'évaluation de l'aptitude, il est nécessaire pour les intervenants sociaux de comprendre le cadre de vie des personnes, en savoir plus sur leur milieu, leur entourage, leurs valeurs et leur volonté, afin de mieux comprendre et encadrer les victimes. Dans certaines situations, des intervenants relèvent qu'un dossier peut difficilement aller de l'avant sans qu'ils se penchent sur l'aptitude de la personne aînée à consentir. Certains s'interrogent même sur la pertinence de réaliser plus systématiquement une évaluation de l'aptitude de la personne aînée en situation de maltraitance avant le déclenchement de la procédure.

Lorsque le consentement à l'échange d'informations n'est pas obtenu, les intervenants disent composer avec cette situation, notamment en ayant recours au soutien-conseil dans lequel il est possible d'échanger sur la situation sans faire mention de renseignements personnels associés à la personne aînée en question.

Enfin, l'échange de renseignements poserait des contraintes particulièrement du côté du personnel du CIUSSS. Pour soutenir leurs interventions, les intervenants indiquent qu'un assouplissement des règles liées au secret professionnel faciliterait le travail. Plus de formation ou des outils particuliers en matière de consentement ne sont pas jugés nécessaires. Par ailleurs, une meilleure compréhension des possibilités d'échanger dans le respect des règles pourrait amenuiser les craintes des intervenants sur la question de l'échange de renseignements.

### **5.3 LES COMMUNICATIONS DANS L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION**

La procédure prévoit que dès qu'il y a déclenchement, l'intervenant de l'organisation qui ouvre le dossier envoie par courriel le formulaire de suivi à tous les partenaires signataires de l'entente (CIUSSS, corps policier, DPCP, CDPDJ) afin qu'ils puissent prendre connaissance de la situation. Par la suite, cet

intervenant est aussi responsable d'organiser dans les plus brefs délais une conférence téléphonique avec les quatre partenaires pour discuter du cas et convenir des interventions à réaliser. Un délai de 24 heures est prescrit pour la tenue de cet échange. À la fermeture du dossier, le formulaire devrait être mis à jour et retourné à nouveau à tous les partenaires pour suivi.

Or, si un aspect central du projet consiste à formaliser et encourager la mise en relation des intervenants de différentes organisations, trouver des modalités d'échange et de communication qui tiennent compte des réalités terrain de chacun des partenaires pose assurément des défis de mise en œuvre. Pour explorer cette question et des avenues de solutions envisagées par les intervenants, un atelier de discussion a porté sur cet enjeu majeur. Les constats qui s'en dégagent couvrent plusieurs aspects des communications : quoi communiquer, à qui, selon quelle séquence, dans quel délai et par quel moyen.

### ***LE FORMULAIRE DE DÉCLENCHEMENT COMME PRINCIPAL OUTIL DE COMMUNICATION***

La conception et le recours à un outil formalisant l'échange intersectoriel d'informations ont aussi joué un rôle central dans le déroulement du projet. Tout en permettant de recueillir des données sur les situations de maltraitance dans le respect des responsabilités de chacune des organisations, le formulaire a soutenu les échanges et facilité le suivi.

En tant qu'outil de communication formel, le formulaire joue un rôle central dans l'application du projet et comporte plusieurs avantages. Surtout, l'outil facilite et formalise l'échange d'informations, une initiative novatrice dans les pratiques intersectorielles. Avec le souci de protéger les documents administratifs de chacune des organisations, le formulaire permet de consigner des données relatives à la situation de maltraitance, de faire le suivi de l'intervention, tout en alimentant la reddition de comptes sur le projet. Conformément aux exigences de chacune des organisations en matière de protection des renseignements personnels, la saisie des données sur un fichier Excel est réalisée par une seule personne, la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. L'outil a été ajusté en cours de projet pour mieux répondre aux besoins des intervenants en matière d'échange d'informations entre les différents partenaires au dossier.

Par ailleurs, les avis recueillis auprès des intervenants permettent de relever certaines lacunes entourant son usage. Selon des intervenants du CIUSSS, le formulaire et les modes de communication tels que pratiqués ne permettraient pas aux intervenants d'obtenir un suivi des situations dans lesquelles ils ont été interpellés. Certains intervenants ayant expérimenté la procédure ne savaient pas que le formulaire devait être retourné à nouveau aux partenaires une fois le dossier fermé. Savoir et partager ce qui a été fait pour la personne et la nature de la prise en charge réalisée est pourtant une fonction importante du formulaire.

De façon générale, une proportion élevée de données manquantes pour certaines variables du formulaire suggère aussi une méconnaissance de l'utilité des données ou des consignes entourant la saisie d'informations. Des consignes plus claires et un contrôle plus serré de la qualité de la complétion du formulaire pourraient rectifier cette situation. Pour la suite, certains ajustements au contenu et une clarification des consignes aux intervenants pourraient favoriser la qualité de l'information recueillie. La validation et la saisie des données tirées du formulaire étant réalisées par la coordonnatrice régionale du projet, un plus grand volume de dossiers pourrait nécessiter une révision de cette organisation du travail.

### ***QUI INTERPELLER AU MOMENT DU DÉCLENCHEMENT***

Il est prévu qu'un contact avec les représentants des organisations signataires de l'entente doit être réalisé dans les plus brefs délais. Dans la pratique, il arrive que tous les partenaires ne puissent être disponibles en même temps, aussi rapidement que souhaité. Ainsi, les intervenants interpellés au premier plan doivent parfois procéder au premier appel conférence sans avoir pu réunir tous les partenaires simultanément. À l'inverse, il arrive que, lorsque tous sont présents dans de très courts délais, certains ont parfois eu l'impression d'avoir dérangé un partenaire pour rien.

Face aux difficultés de concilier les disponibilités des intervenants des quatre organisations signataires pour un échange dans un court délai, les intervenants consultés estiment que la procédure devrait être ajustée formellement pour permettre d'interpeller en priorité les intervenants les plus directement concernés selon la situation qui se présente. Les autres pourraient être consultés en validation ou de manière périphérique pour l'analyse de la situation ou la détermination des actions à entreprendre. À titre illustratif, le procureur devrait se joindre dans un second temps lorsque des questions d'ordre juridique se posent. Il en va de même pour les représentants de la CDPDJ.

### ***DÉLAI PRESCRIT POUR LA CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE DIFFICILE À RESPECTER SELON LES MODALITÉS PRÉVUES***

Clairement, il est difficile de tenir les conférences téléphoniques dans le délai prescrit de 24 heures. Selon les propos recueillis, dans la pratique, les délais seraient plutôt de plus ou moins une semaine, principalement en raison de l'impossibilité de joindre tous les partenaires au même moment. Encore une fois, une clarification des rôles ou de la séquence logique selon laquelle devrait être sollicité tel ou tel partenaire, selon telle ou telle situation, faciliterait le travail des intervenants. Devant cette difficulté d'appliquer la procédure dans les temps prévus, les intervenants privilégient les échanges avec les intervenants interpellés plus directement pour discuter de la situation et pour convenir des actions prioritaires à entreprendre auprès de la personne aînée.

### ***PERTINENCE DE CLARIFIER ET D'AJUSTER LA PROCÉDURE D'INTERVENTION***

L'examen des différentes étapes d'application de la procédure, telles qu'expérimentées par les intervenants au cours du projet pilote, a permis de suggérer quelques clarifications pour la suite des choses. De façon plus particulière, parmi les participants à l'atelier sur les communications, un consensus se dégage sur la nécessité d'ajuster les processus de communication dans l'application de l'entente. Voici quelques suggestions émises :

- Déterminer de manière plus claire les partenaires à contacter et les conditions dans lesquelles déclencher la procédure d'intervention, ajuster les modalités entourant le déclenchement;
- Déclencher la procédure d'intervention en deux temps : 1) analyse de la situation à l'interne et 2) envoi du formulaire aux intervenants des organisations concernées seulement;
- Préciser la procédure de soutien-conseil;
- Faire savoir aux partenaires la nature de la prise en charge lors de la fermeture de la procédure;
- Clarifier la séquence de mise à jour du formulaire.

## 5.4 LA PROTECTION DE LA PERSONNE AÎNÉE EN SITUATION DE MALTRAITANCE ET LES DÉFIS D'INTERVENTION

Les enjeux particuliers relatifs à l'intervention auprès des personnes âgées en situation de maltraitance ont fait l'objet d'un atelier de discussion mettant l'accent tant sur les difficultés rencontrées que sur des avenues susceptibles de faciliter le travail des intervenants. En voici les faits saillants.

### *BESOIN D'UNE APPROCHE ADAPTÉE AUX PERSONNES AÎNÉES*

Échangeant avec un intervenant de première ligne, plusieurs personnes âgées auraient tendance à acquiescer par conformisme ou à fournir des réponses dans le sens qu'elles pensent devoir répondre face à une personne d'autorité. De plus, le contexte d'entrevue est souvent très anxiogène pour elles, elles se fatiguent vite. D'autres, souffrant d'un déficit cognitif, peuvent répondre aux questions sans comprendre vraiment. Il arrive aussi que des victimes couvrent ou protègent la personne qui les abuse. Ces exemples relatés par des représentants du milieu policier témoignent de leur besoin exprimé d'être mieux formés pour faire face à ces situations et réaliser des interventions mieux adaptées aux personnes âgées en situation de vulnérabilité.

Dans les situations de judiciarisation, en contexte d'entrevue ou d'interrogatoire, des policiers font aussi valoir les bénéfices de mettre en place une entrevue filmée qui pourrait aussi faciliter la conservation de la preuve considérant que les procédures peuvent se dérouler sur plusieurs années et que la personne âgée est sujette à vivre des pertes sur le plan des facultés cognitives. Encore une fois, le parallèle est fait avec le protocole d'entrevue utilisé avec les enfants. Avec ces derniers, les entrevues sont filmées et un souci particulier est accordé à poser des questions ouvertes et à mener l'entretien de manière non directive.

Pour toutes ces raisons, un protocole d'entrevue propre aux aînés serait accueilli positivement. Pour les représentants du DPCP, les entrevues filmées représentent aussi une bonne avenue compte tenu des enjeux de conservation de la preuve, du délai des procédures judiciaires et des problèmes cognitifs des victimes qui s'aggravent parfois.

D'autres partenaires estiment qu'ils pourraient aussi bénéficier d'une plus grande uniformité des procédures d'entrevues. À titre illustratif, bien que les enquêteurs de l'Autorité des marchés financiers reçoivent une formation de l'École nationale de police, ils ne possèdent pas non plus de protocole pour interroger tant les victimes que les fraudeurs.

Globalement, les représentants des diverses organisations relèvent la valeur ajoutée que représenteraient des outils et une formation en entrevue d'investigation, à la fois pour mieux accompagner la personne et pour favoriser la recevabilité de la preuve en cour.

### *DÉFI DE METTRE EN PLACE LES MESURES DE PROTECTION*

En raison des diverses lois et des clauses de confidentialité qui balisent le secret professionnel et protègent les renseignements personnels, mettre en place des mesures de protection de la personne âgée n'est pas

chose simple. À cet égard, les lois de protection des renseignements personnels sont indéniablement perçues comme un frein à la mise en place des mesures de protection. Les intervenants relèvent par ailleurs l'importance de ces mesures, ne serait-ce que pour la période nécessaire à l'évaluation de la situation d'une personne.

Au nombre des obstacles rencontrés dans ce processus s'ajoutent parfois des difficultés liées à la personne elle-même ou à son environnement familial, et ce, d'autant plus lorsque l'abuseur s'avère être un membre de la famille. Les intervenants doivent composer avec le fait que la personne évolue dans une certaine culture familiale et le fait que ses problèmes perdurent parfois depuis plusieurs années, voire une vie entière. Dans ce contexte, il est difficile pour la personne âgée de faire confiance à un intervenant qui souhaite lui venir en aide.

#### *DES AVANCÉES SOUHAITÉES POUR MIEUX PROTÉGER EN SITUATION DE MALTRAITANCE FINANCIÈRE*

En matière de maltraitance financière, le défi de la protection des personnes âgées revêt un caractère particulier pour les intervenants sociaux ou ceux du milieu policier. Dans leurs actions, il est difficile d'obtenir la collaboration des institutions financières.

En atelier de discussion, des intervenants avancent l'idée que la possibilité d'obtenir le gel des comptes bancaires de la personne âgée, le temps des procédures, pourrait permettre d'éviter l'aggravation de sa situation. Quelques intervenants évoquent qu'une mesure de prévention pourrait consister à permettre de limiter les montants des retraits d'argent qu'un tiers pourrait faire dans le compte bancaire d'une personne âgée. Idéalement, cette mesure devrait pouvoir interdire des retraits au-delà d'un montant déterminé à l'avance. Une telle mesure serait déjà en place en Saskatchewan et elle semble porter ses fruits. Toutefois, selon des participants à l'atelier, cette mesure de protection financière ne serait pas optimale, puisqu'elle pourrait être contournée au moyen de comptes conjoints.

Globalement, des avancées seraient vivement appréciées pour mieux protéger les personnes à risque de maltraitance financière.

#### *SUR L'IMPLICATION D'AUTRES PARTENAIRES OU ORGANISATIONS DE LA COMMUNAUTÉ*

Pour cibler les actions à entreprendre, les participants à l'atelier relèvent l'importance de faire des liens avec le médecin de famille, notamment lorsqu'une évaluation de l'aptitude de la personne âgée serait requise ainsi qu'en contexte d'ordonnance de soins.

De l'avis de certains, le Protecteur du citoyen pourrait prendre une part active dans la définition d'une stratégie d'intervention. Par ailleurs, cette contribution pourrait se réaliser de façon ponctuelle, sans obligatoirement être impliquée formellement dans l'entente.

Un groupe communautaire dont la mission est d'offrir une justice alternative dans un processus de médiation pourrait aussi être mis à contribution. Cet organisme pourrait notamment offrir des mesures de remplacement aux victimes qui ne veulent pas porter plainte

## 6. ÉLÉMENTS FACILITANTS, PRATIQUES À RETENIR ET OBSTACLES RENCONTRÉS

À la lumière des propos recueillis auprès des intervenants et des membres du comité régional ainsi que des données colligées pour constituer ce bilan, il est possible de dégager certains aspects ayant agi comme éléments facilitant la mise en œuvre tout en prenant en considération les obstacles rencontrés et les défis pour la suite de l'entente. Ces éléments critiques dans la mise en œuvre du projet d'une entente sociojudiciaire sont résumés dans cette section.

### Éléments facilitateurs et pratiques gagnantes

- ✓ L'adhésion de chacune des organisations au projet d'une entente sociojudiciaire.
- ✓ Une coordination régionale assurée par le comité de suivi et la désignation d'une ressource chargée d'assurer la coordination du projet.
- ✓ Une personne répondante de l'entente dans chacune des organisations.
- ✓ Le développement d'outils d'intervention sur mesure.
- ✓ Des informations consignées et des outils tels que l'arbre décisionnel pour permettre une bonne identification des dossiers et formaliser l'échange d'informations.
- ✓ Un bilan annuel régional regroupant les intervenants, policiers et intervenants sociaux réunis.
- ✓ Un soutien à l'évaluation du projet par la participation d'une criminologue et d'une ressource en évaluation de programmes.

### Obstacles rencontrés

- ✓ L'adoption de modalités de communication optimales pour chacune des organisations signataires.
- ✓ Des réserves relativement à l'échange d'informations confidentielles chez certains intervenants.
- ✓ L'obtention du consentement de la personne aînée en situation de maltraitance.
- ✓ La détermination de l'aptitude de la personne aînée à consentir aux soins.
- ✓ Le développement de stratégies d'intervention pour bien communiquer avec les personnes aînées en situation de maltraitance.
- ✓ Les changements de personne désignée pour assurer la coordination régionale du projet.

### Enjeux et défis pour la suite de l'entente

- ✓ La clarification de la procédure d'intervention et l'ajustement de certains mécanismes.
- ✓ La facilitation de l'échange d'informations nominatives en tenant compte du cadre légal de chacune des organisations.
- ✓ La désignation des futurs partenaires de l'entente sociojudiciaire.
- ✓ Le maintien de la formation du personnel.
- ✓ Le maintien du suivi du projet et du contrôle de la qualité dans l'application de la procédure.

## 7. RÉSULTATS DU PROJET PILOTE DE L'ENTENTE SOCIOJUDICIAIRE

### 7.1 PRINCIPAUX AVANTAGES DE L'ENTENTE DANS LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE

Par un suivi étroit tout au long de la réalisation du projet pilote, les membres du comité régional ont pu dégager les principaux avantages de l'entente sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. En voici un résumé.

#### Avantages de l'entente

- ✓ La formalisation d'une approche intersectorielle qui favorise la mise en commun d'expertises et d'informations ainsi que le continuum des services pour les personnes âgées.
- ✓ Une intervention plus efficace auprès des personnes âgées en situation de maltraitance :
  - un meilleur dépistage des situations de maltraitance;
  - le développement d'une expertise chez les intervenants de plusieurs organisations;
  - une meilleure connaissance du travail, du rôle et des responsabilités des partenaires ainsi que des limites de leur intervention;
  - le développement d'un langage commun entre les partenaires;
  - un accès rapide à l'aide requise pour les personnes âgées.
- ✓ Aucune ressource supplémentaire :
  - l'entente s'inscrit dans la mission de chacune des organisations;
  - elle implique de travailler différemment avec les mêmes ressources.

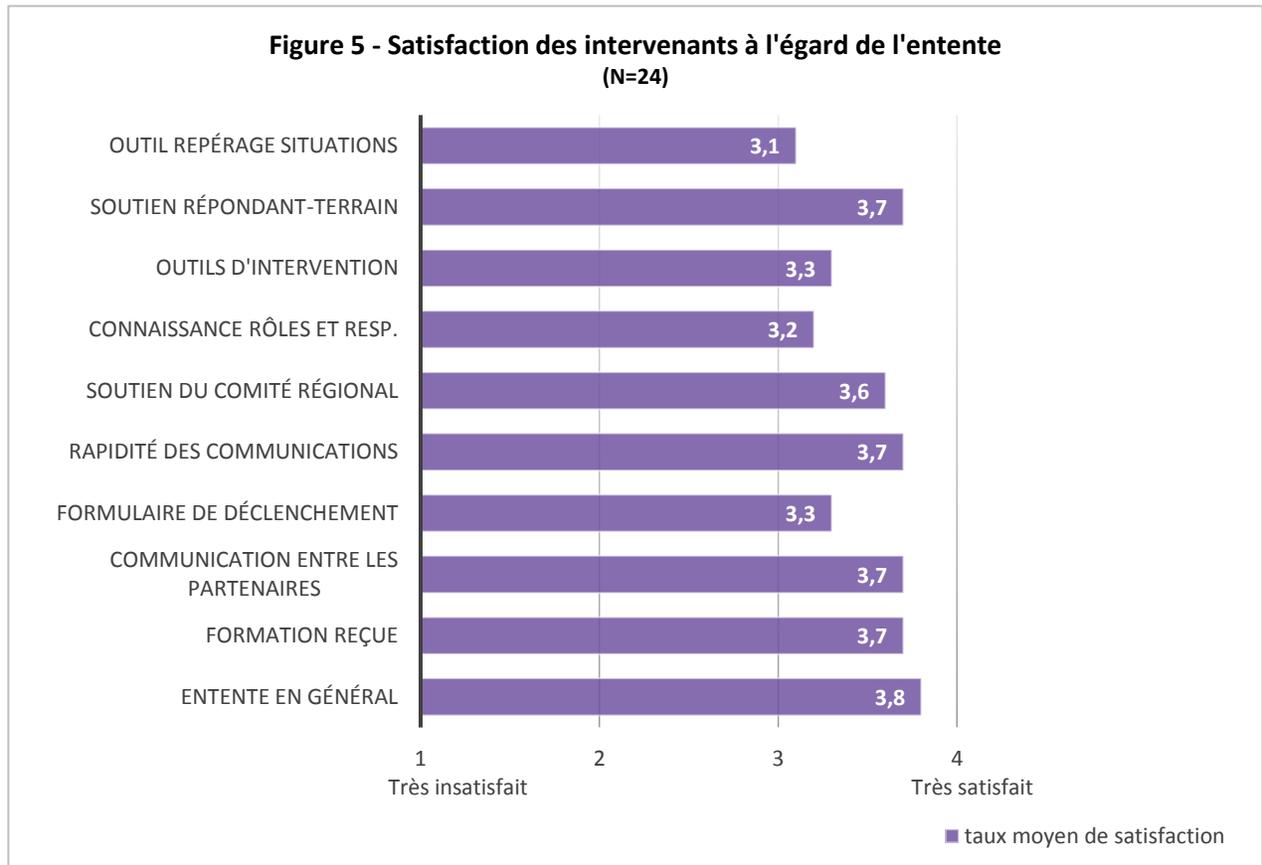
Ces avantages perçus ont aussi été approfondis dans le cadre des ateliers de la deuxième journée bilan ainsi que dans le questionnaire de sondage soumis aux intervenants. Les sections suivantes abordent la satisfaction des intervenants, les effets ressentis sur leurs pratiques ainsi que leurs besoins en matière de soutien.

### 7.2 SATISFACTION DES INTERVENANTS À L'ÉGARD DE L'ENTENTE

Sur le plan qualitatif, en ateliers comme au retour en séance plénière lors de la journée bilan, les constats généraux sont fort positifs à propos de l'entente. Par ailleurs, la satisfaction des intervenants à l'égard de différents aspects de celle-ci a aussi été mesurée formellement dans le questionnaire à leur intention. Comme le montre le graphique ci-après, il en ressort que les intervenants sont satisfaits sur l'ensemble des dimensions mesurées. Avec un taux de satisfaction moyen de 3,8/4, l'entente en général est jugée très satisfaisante pour les intervenants. Il s'agit de l'élément qui ressort comme étant le plus satisfaisant. À lui seul, ce résultat confirme le bien-fondé du projet comme levier d'intervention pertinent du point de vue des acteurs terrain.

La formation reçue, le soutien offert par le répondant de l'entente dans leur organisation, la communication entre les partenaires ainsi que la rapidité des communications et le soutien offert par le

comité régional obtiennent également un taux de satisfaction moyen à élevé. Le graphique détaille le taux moyen de satisfaction pour chacun des aspects sondés.



### 7.3 PERCEPTIONS DES EFFETS SUR LES PRATIQUES DES INTERVENANTS

Pour mieux comprendre la satisfaction très élevée des intervenants à l'égard de l'entente, les aspects les plus positifs relevés dans le questionnaire permettent un nouvel éclairage. Les résultats sont détaillés dans le tableau qui suit. Ainsi, parmi une sélection d'au plus quatre aspects positifs suggérés, l'entente a permis une meilleure coordination des interventions, une meilleure communication et un partage d'expertise entre les intervenants d'organisations partenaires selon les deux tiers des intervenants. Ce sont là des objectifs nommément poursuivis par ce projet tout en étant les aspects les plus positifs retenus par les intervenants. De surcroît, près de la moitié d'entre eux estiment que l'entente favorise l'arrêt des situations de maltraitance (46 %), principal objectif visé par l'entente.

<b>Tableau 7 - Aspects les plus positifs de l'entente selon les intervenants</b>	<b>%</b>
Meilleure coordination des interventions	66,7
Meilleure communication et partage d'expertise	66,7
Favorise l'arrêt des situations de maltraitance	45,8
Collaboration entre les intervenants qui dépasse le cadre de l'entente	20,8
Meilleure identification des situations de maltraitance	16,7
Personnes âgées dirigées vers les ressources plus appropriées	16,7
Intervention plus rapide	16,7
Développement d'une expertise en maltraitance des personnes âgées	16,7
Meilleure connaissance des rôles et des responsabilités des partenaires	12,5
Permet d'offrir des solutions alternatives à la judiciarisation de plusieurs situations	4,2
<b>Total - 24 intervenants</b>	

\* Jusqu'à quatre aspects positifs possibles, le total dépasse donc 100 %.

L'ampleur des changements et des améliorations perçue par les intervenants à l'égard de leur action en maltraitance envers les aînés a également été considérée dans le questionnaire. Les résultats font d'abord ressortir que les deux tiers des intervenants ayant expérimenté l'entente ont rapporté avoir observé des modifications importantes dans leur façon d'intervenir en situation de maltraitance envers les personnes âgées.

De plus, prendre connaissance de leur point de vue sur les améliorations perçues permet de constater que ces changements apparaissent fortement positifs, et ce, sous plusieurs aspects comme le démontre le graphique suivant. De façon cohérente avec les résultats observés sur le plan des aspects les plus positifs du projet, la grande majorité des intervenants perçoivent beaucoup d'améliorations en ce qui a trait à la coordination des interventions (taux moyen 3,9/4) au même titre que le partage d'expertise et d'informations aussi vu comme sensiblement amélioré (taux moyen 3,7/4).

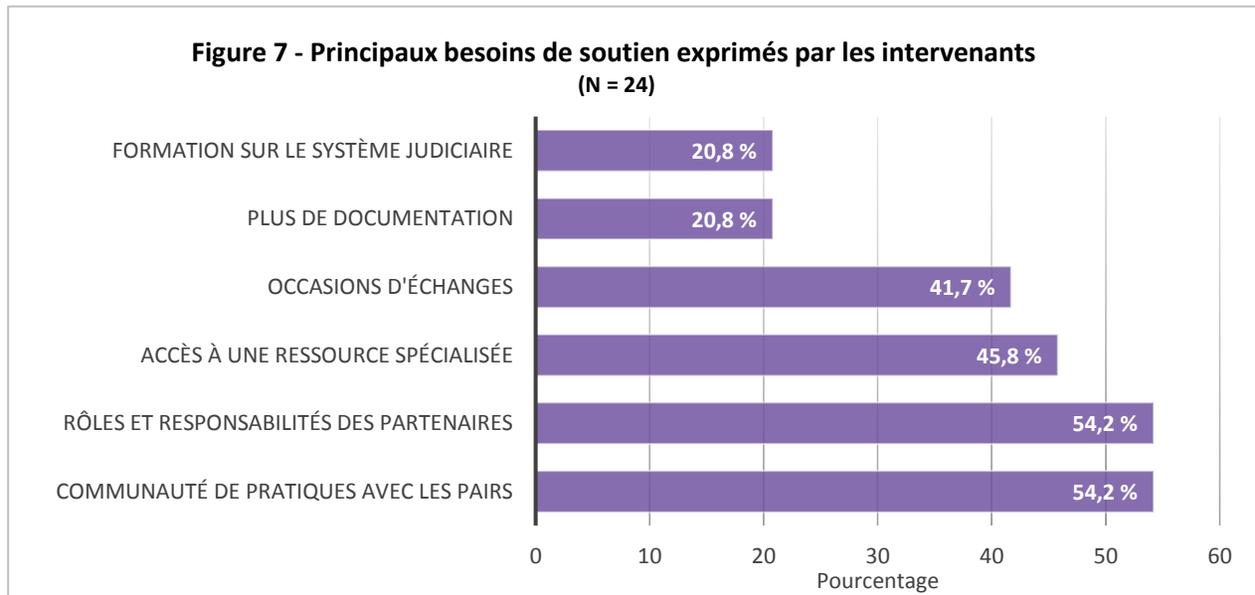
Par ailleurs, considérer les améliorations perçues informe aussi quant à leur sentiment de confiance et d'efficacité à intervenir (taux moyen 3,7/4). Ce sont là des bénéfices importants pour du personnel appelé à agir dans des situations difficiles, parfois susceptibles de générer un sentiment d'impuissance.

Aucune dimension mesurée n'a permis de repérer de faiblesses notables dans les répercussions perçues en lien avec le projet. Toutefois, pour une faible proportion d'intervenants, la connaissance des rôles et des responsabilités des partenaires, le repérage des situations et la rapidité d'intervention ont été relevés comme peu améliorés. Encore une fois, ce résultat paraît cohérent avec le fait que la connaissance des rôles et des responsabilités ne s'est pas non plus démarquée parmi les aspects plus positifs. Ceci étant, elle est ressortie clairement parmi les besoins de perfectionnement exprimés dans une section précédente du rapport.



## 7.5 BESOINS DE SOUTIEN EXPRIMÉS PAR LES INTERVENANTS - FORMATION CONTINUE ET PERFECTIONNEMENT

Pour aller plus loin et améliorer leurs interventions dans l'application de l'intervention sociojudiciaire, les intervenants ont priorisé, à partir d'une liste de propositions, leurs principaux besoins en matière de soutien ou de perfectionnement. Les résultats sont présentés dans la figure qui suit.



\* Jusqu'à quatre besoins de soutien possibles, le total dépasse donc 100 %.

Les résultats permettent de constater que le besoin de mieux connaître les rôles et les responsabilités des intervenants des autres organisations et le besoin de faire partie d'une communauté de pratiques avec des pairs ressortent au premier plan. Dans les deux cas, ces besoins de soutien ont été exprimés par un peu plus de la moitié des intervenants (54 %). La possibilité d'un meilleur accès à une ressource spécialisée (46 %) et celle d'avoir des occasions d'échanges (42 %) suivent de près en popularité.

Dans l'ensemble, ces résultats traduisent de manière assez explicite l'intérêt des intervenants à mieux connaître l'autre perspective, celle sociale ou judiciaire selon le cas, et d'utiliser l'opportunité d'avoir accès au point de vue des partenaires des autres organisations pour agir plus efficacement devant une situation de maltraitance d'une personne âgée. Par ailleurs, ces résultats indiquent que, parmi les intervenants déjà sensibilisés, les échanges entre les pairs, par la mise en place de communautés de pratiques et d'occasions d'échanges, semblent privilégiés en matière de perfectionnement.

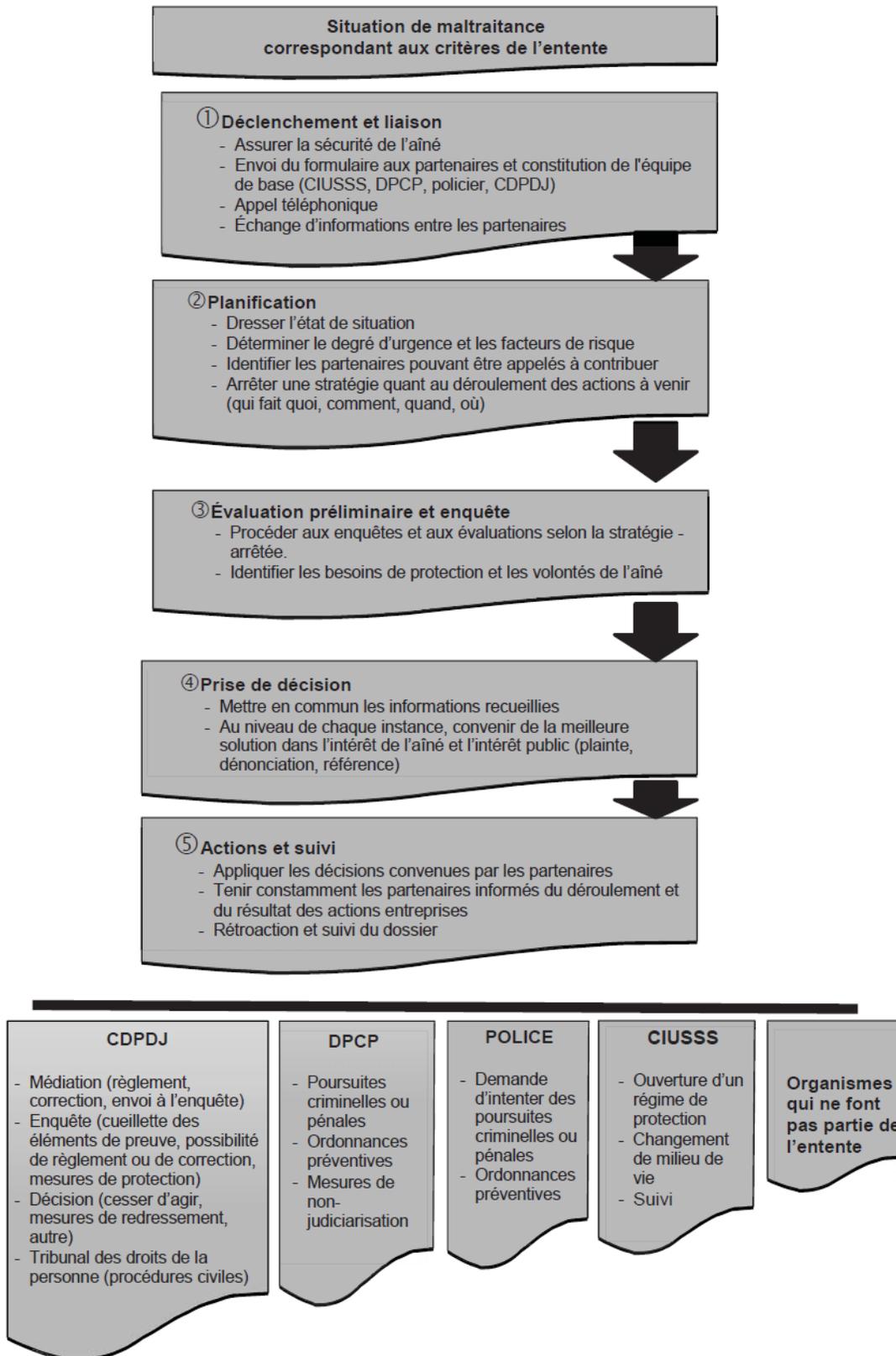
## 8. PISTES D'ACTION

Dans l'ensemble, ces résultats traduisent de manière explicite et unanime les retombées positives de cette entente pour faciliter le travail des intervenants dans leurs efforts en vue de contrer les formes criminelles et pénales de maltraitance envers les personnes âgées.

Fort de deux ans d'expérience de mise en œuvre, ce bilan a aussi permis de faire ressortir des ajustements et des améliorations souhaitables dans cette procédure d'intervention sociojudiciaire. À la lumière de ces informations, le comité régional d'implantation de l'entente propose les pistes d'action suivantes :

1. Clarifier la procédure d'intervention, notamment les conditions de son déclenchement, la nature des renseignements consignés et les processus de communication.
2. Clarifier le rôle, les responsabilités et la contribution attendue des partenaires susceptibles de varier selon différentes situations de maltraitance rencontrées.
3. Bonifier les outils de soutien à l'intervention et répondre aux différents besoins de formation en favorisant les échanges sur les pratiques.
4. Inviter les institutions financières à se doter de mesures pour mieux protéger les personnes âgées à risque de maltraitance financière.
5. Favoriser la qualité et l'uniformité de l'application de la procédure d'intervention en maintenant un suivi étroit de la mise en œuvre du projet par la coordination régionale notamment.
6. Poursuivre l'amélioration des pratiques, entre autres par le maintien des liens étroits avec les intervenants et leur organisation respective.

## ANNEXE 1 - Procédure d'intervention sociojudiciaire



## ANNEXE 2 - FORMULAIRE DE DÉCLENCHEMENT



Directeur  
des poursuites  
criminelles et pénales  
Québec

Commission  
des droits de la personne  
et des droits de la jeunesse  
Québec

Centres de santé et de services sociaux

Centre intégré  
universitaire de santé  
de services sociaux  
de la Mauricie et  
du Centre-du-Québec  
Québec



### Entente sociojudiciaire Mauricie et Centre-du-Québec

Numéro séquentiel :

Soutien-conseil  Déclenchement

#### GÉNÉRAL

Type de maltraitance	<input type="checkbox"/> Abus sexuel	<input type="checkbox"/> Abus financier	<input type="checkbox"/> Maltraitance physique	<input type="checkbox"/> Négligence
	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="text"/>		
Risque	<input type="checkbox"/> Faible	<input type="checkbox"/> Moyen	<input type="checkbox"/> Élevé	<input type="text"/>
Entente initiée par	<input type="text"/>		Date	Cliquez ici pour choisir une date.
Organisme	<input type="checkbox"/> CDPDJ	<input type="checkbox"/> CSSS	Choisissez un établissement	
	<input type="checkbox"/> SPTR	<input type="checkbox"/> SQ	Choisissez un poste	
	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="text"/>		
Téléphone	<input type="text"/>	Autre	<input type="text"/>	

#### IMPLICATION / PERSONNE CONTACT (cochez la ou les ressources impliquées)

<input type="checkbox"/> CDPDJ	<input type="text"/>	Tél.	<input type="text"/>	N° réf.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> CSSS	Choisissez un établissement				
	<input type="text"/>	Tél.	<input type="text"/>	N° réf.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> DPCP	<input type="text"/>	Tél.	<input type="text"/>	N° réf.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> SPTR	<input type="text"/>	Tél.	<input type="text"/>	N° réf.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> SQ	Choisissez un poste				
	<input type="text"/>	Tél.	<input type="text"/>	N° réf.	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> AUTRE	<input type="text"/>	Tél.	<input type="text"/>	N° réf.	<input type="text"/>

#### PERSONNES IMPLIQUÉES

<b>VICTIME 1</b> (Si 2 <sup>e</sup> victime, remplir la section VICTIME 2)						
Nom	<input type="text"/>	Prénom	<input type="text"/>			
Date de naissance	<input type="text"/>	Sexe	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Téléphone	<input type="text"/>	
Adresse	<input type="text"/>				Code postal	<input type="text"/>
Hébergement	<input type="checkbox"/> RPA	<input type="checkbox"/> RI/RTF	<input type="checkbox"/> CHSLD	<input type="checkbox"/> Domicile (seul)	<input type="checkbox"/> Domicile (avec quelqu'un)	<input type="checkbox"/> Autre
Mesure de protection du majeur inapte	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> En attente	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="text"/>	
Type de mesure	Choisissez un élément			Consentement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
<b>VICTIME 2</b>						
Nom	<input type="text"/>	Prénom	<input type="text"/>			
Date de naissance	<input type="text"/>	Sexe	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	Téléphone	<input type="text"/>	
Adresse	<input type="text"/>				Code postal	<input type="text"/>
Hébergement	<input type="checkbox"/> RPA	<input type="checkbox"/> RI/RTF	<input type="checkbox"/> CHSLD	<input type="checkbox"/> Domicile (seul)	<input type="checkbox"/> Domicile (avec quelqu'un)	<input type="checkbox"/> Autre
Mesure de protection du majeur inapte	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> En attente	<input type="checkbox"/> Autre	<input type="text"/>	
Type de mesure	Choisissez un élément			Consentement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

**Légende** RPA : Résidence privée pour aînés RI-RTF : Ressources intermédiaires – Ressources de type familial  
CHSLD : Centre d'hébergement et de soins de longue durée

SUSPECT					
1	Nom	<input type="text"/>	Prénom	<input type="text"/>	
2	Date de naissance	<input type="text"/>	Téléphone	<input type="text"/>	
	Adresse	<input type="text"/>		Code postal	<input type="text" value="sdfsad"/>
	Lien avec victime	Choisissez un élément	Autre	<input type="text"/>	

RESSOURCE				
3	Nom	<input type="text"/>	Prénom	<input type="text"/>
	Lien avec victime	Choisissez un élément	Téléphone	<input type="text"/>
	Organisme présent	<input type="text"/>	Autre	<input type="text"/>

### ÉVÈNEMENT

Date	Cliquez ici pour choisir une date.	Endroit	<input type="text"/>
Résumé			

## GRILLE D'ANALYSE DU RISQUE

### FACTEURS DE RISQUE IDENTIFIÉS – VICTIME (cochez le ou les facteurs de risque présents chez la victime)

#### LISTE DES FACTEURS DE RISQUE

1.	<input type="checkbox"/>	Âge avancé	8.	<input type="checkbox"/>	Dépendance aux substances	15.	<input type="checkbox"/>	Apparence personnelle
2.	<input type="checkbox"/>	Sexe féminin	9.	<input type="checkbox"/>	Problème de santé mentale	16.	<input type="checkbox"/>	Réticence face au système
3.	<input type="checkbox"/>	Analphabétisme	10.	<input type="checkbox"/>	Isolement social	17.	<input type="checkbox"/>	Difficulté financière
4.	<input type="checkbox"/>	Déficiences physiques	11.	<input type="checkbox"/>	Vécu antérieur de violence	18.	<input type="checkbox"/>	Communauté culturelle minoritaire
5.	<input type="checkbox"/>	Troubles cognitifs	12.	<input type="checkbox"/>	Attitude de soumission	19.	<input type="checkbox"/>	Cohabitation avec le présumé abuseur
6.	<input type="checkbox"/>	Dépendance aux soins de base	13.	<input type="checkbox"/>	Comportement difficile			
7.	<input type="checkbox"/>	Dépendance pour activités quotidiennes	14.	<input type="checkbox"/>	Confiance excessive envers autrui			

#### SECTION RÉSERVÉE AU CSSS

LA GRILLE D'ANALYSE DU RISQUE EST JOINTE AU PRÉSENT FORMULAIRE

<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Oui

#### SUIVI / INTERVENTIONS PASSÉES ET/OU FUTURES (CSSS/DPCP/CDPDJ/AUTRES)

JUDICIARISATION

<input type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/>	Oui

#### Questions aide-mémoire :

- 1-Est-ce que la situation de maltraitance a cessé?
- 2-Quelle sont les actions posées par les partenaires impliqués?
- 3-Est-ce qu'une prise en charge est effectuée par un partenaire à la suite de la fermeture de l'entente?

Note au policier : il n'est pas nécessaire d'attendre la fin des procédures judiciaires avant de fermer l'entente.

Date de mise à jour : 4 novembre 2015

Date de fin

Cliquez ici pour choisir une date.



**ENTENTE RÉGIONALE MAURICIE ET CENTRE-DU-QUÉBEC  
MISE EN ŒUVRE D'UNE PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE  
CONCERNANT LES FORMES CRIMINELLES DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS**

**QUESTIONNAIRE AUX INTERVENANTS**

**INFORMATION GÉNÉRALE**

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1. Organisation :</b></p> <p><input type="checkbox"/> CIUSSS - Région de la Mauricie</p> <p><input type="checkbox"/> CIUSSS - Région du Centre-du-Québec</p> <p><input type="checkbox"/> Sécurité publique – Ville de Trois-Rivières</p> <p><input type="checkbox"/> Sûreté du Québec</p> <p><input type="checkbox"/> Autres organisations partenaires</p> | <p><b>2. Expérience avec l'Entente :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Aucune</p> <p><input type="checkbox"/> 1 à 5 ententes initiées ou en collaboration</p> <p><input type="checkbox"/> Plus de 5 ententes initiées ou en collaboration</p> <p><input type="checkbox"/> Ne sait pas / ne s'applique pas</p> |
|--|---|

**PREMIER CONTACT AVEC L'ENTENTE**

- 3. Comment avez-vous pris connaissance de la procédure d'intervention sociojudiciaire pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (l'Entente)?**

**Cochez 1 seul choix de réponse**

- Lors d'une séance d'information destinée à tous les partenaires de la région (séance à Shawinigan et à Drummondville en avril 2015)
- Dans un colloque ou un séminaire
- Lors d'une séance d'information portant spécifiquement sur l'Entente dans votre organisation
- Il s'agissait d'un thème abordé lors d'une réunion d'équipe régulière
- Un collègue ou un supérieur vous a transmis de l'information sur l'Entente
- Ne sait pas / sans objet
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

**SOUTIEN À L'INTERVENTION**

- 4. Cochez les outils de soutien à l'intervention que vous avez déjà utilisés. Puis, pour ces outils, situez leur niveau d'utilité pour soutenir votre intervention en situation de maltraitance envers une personne âgée.**

**4.1 Cochez tous les outils utilisés**

**4.2 Situez le niveau d'utilité des outils**

- Logigramme qui présente les étapes d'une entente - procédure d'intervention sociojudiciaire (annexe A)
- Grille des formes de maltraitance pouvant constituer un acte criminel (annexe B)

1 = Peu utile à 4 = Très utile

1	2	3	4	Ne sait pas
<input type="checkbox"/> Peu utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Très utile	<input type="checkbox"/> NSP
<input type="checkbox"/> Peu utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Très utile	<input type="checkbox"/> NSP

<input type="checkbox"/> Grille d'aide à l'intervention – analyse et repérage des facteurs de risque à la maltraitance (annexe C)	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP
<input type="checkbox"/> Aide-mémoire pour repérer des situations de maltraitance envers les aînés (le petit dépliant cartonné)	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP
<input type="checkbox"/> Rôles et responsabilités des partenaires et inventaire des mesures	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP
<input type="checkbox"/> Formulaire de déclenchement d'une entente	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP
<input type="checkbox"/> Liste pour contacter les personnes-ressources des autres organisations	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP
<input type="checkbox"/> Algorithme décisionnel interne (arbre décisionnel CIUSSS)	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP
<input type="checkbox"/> Autre, précisez : _____	<input type="checkbox"/>				
	Peu utile			Très utile	NSP

5. Dans votre organisation, est-ce qu'une personne est désignée comme personne-ressource ou répondant-terrain pour vous soutenir au besoin dans les décisions relatives à l'application de l'Entente (superviseur, supérieur immédiat, collègue désigné, lieutenant, capitaine)?

- Oui       Non       Ne sait pas / Ne s'applique pas

5.1 Avez-vous déjà fait appel à cette personne dans le contexte de l'Entente?

- Oui       Non       Ne sait pas / Ne s'applique pas

6. Avez-vous utilisé le soutien-conseil du répondant-terrain d'une autre organisation (exemples : enquêteur, intervenant social, procureur)

• Dans l'application de l'Entente?

- Oui       Non       Ne sait pas / Ne s'applique pas

• En dehors de l'application de l'Entente?

- Oui       Non       Ne sait pas / Ne s'applique pas

## PERFECTIONNEMENT – SOUTIEN À L'INTERVENTION

7. Pour améliorer vos interventions dans l'application de la procédure sociojudiciaire, vous auriez besoin de...

Maximum 4 choix de réponse

- Plus de documentation sur \_\_\_\_\_
- Un outil pour \_\_\_\_\_
- Des occasions d'échanges – discussion de cas sur une base régulière  
Précisez la fréquence souhaitée : \_\_\_\_\_/année
- Une communauté de pratiques avec des pairs
- Avoir plus facilement accès à une ressource spécialisée dans le domaine

- Vignettes-cliniques, histoires de cas
- Mieux connaître les rôles et les responsabilités des intervenants des autres organisations
- De la formation sur l'intervention en contexte de justice réparatrice
- De la formation sur le système judiciaire
- Une formation sur \_\_\_\_\_
- Autre besoin, précisez : \_\_\_\_\_
- Rien – La formation et les outils reçus sont suffisants pour soutenir vos interventions en situation de maltraitance envers des personnes âgées

## RÉPERCUSSIONS DE L'ENTENTE

8. Sur une échelle de 1 à 4, dans quelle mesure l'application de la procédure d'intervention sociojudiciaire...

1 = Aucune modification à 4 = Modification importante

- |  | 1   | 2                        | 3                        | 4   | Ne sait pas                     |
|--|---|--------------------------|--------------------------|---|---------------------------------|
| • <b>A modifié votre façon d'intervenir</b> en situation de maltraitance envers des personnes âgées? | <input type="checkbox"/><br>Aucune modification | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br>Modification importante | <input type="checkbox"/><br>NSP |

1 = Aucune amélioration à 4 = Grande amélioration

- |  |   |                          |                          |   |                                 |
|--|---|--------------------------|--------------------------|---|---------------------------------|
| • <b>A amélioré votre confiance</b> pour intervenir en situation de maltraitance envers des personnes âgées? | <input type="checkbox"/><br>Aucune amélioration | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br>Grande amélioration | <input type="checkbox"/><br>NSP |
| • <b>A amélioré votre efficacité</b> à intervenir en situation de maltraitance envers des personnes âgées?   | <input type="checkbox"/><br>Aucune amélioration | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/><br>Grande amélioration | <input type="checkbox"/><br>NSP |

9. En s'appuyant sur votre expérience, sur une échelle de 1 à 4, dans quelle mesure la procédure d'intervention sociojudiciaire (l'Entente) favorise...

	1 = Peu ou pas à 4 = Beaucoup				
	1	2	3	4	Ne sait pas
• Le repérage des situations de maltraitance envers des personnes âgées	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP
• La coordination des interventions entre les intervenants	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP
• La connaissance des rôles et des responsabilités des intervenants des autres organisations	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP
• Le partage d'expertise et l'échange entre les intervenants	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP
• La rapidité d'intervention	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP
• L'arrêt de la situation de maltraitance	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP
• Des alternatives à la judiciarisation des situations	<input type="checkbox"/> Peu ou pas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Beaucoup	<input type="checkbox"/> NSP

10. Toujours selon votre expérience, quels sont les **TROIS** aspects les plus positifs de la procédure d'intervention sociojudiciaire (l'Entente)?

- Meilleure identification des situations de maltraitance envers des personnes âgées
- Meilleure coordination des interventions entre les intervenants
- Meilleure communication et partage d'expertise entre les partenaires
- Meilleure connaissance des rôles et des responsabilités des intervenants des autres organisations
- Référence des personnes âgées vers des ressources plus appropriées
- Une collaboration entre les intervenants qui dépasse le cadre de l'Entente
- Intervention plus rapide
- Le développement d'une expertise en matière de maltraitance envers des personnes âgées
- Favorise l'arrêt des situations de maltraitance envers des personnes âgées
- Permet d'offrir des alternatives à la judiciarisation de plusieurs situations
- Autre, précisez : \_\_\_\_\_

## SATISFACTION À L'ÉGARD DE L'ENTENTE

11. Pour chacune des dimensions suivantes, préciser votre niveau de satisfaction à l'égard...

	1 = Très insatisfait à 4 = Très satisfait				
	1	2	3	4	Ne sait pas
• De la formation reçue	<input type="checkbox"/> Très insatisfait	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> NSP
• Des outils d'intervention en général (liste à la question 2)	<input type="checkbox"/> Très insatisfait	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> NSP
• De l'aide-mémoire pour repérer les situations	<input type="checkbox"/> Très insatisfait	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Très satisfait	<input type="checkbox"/> NSP



## ANNEXE 4 – Ateliers – Guides d’animation

<b>ENTENTE RÉGIONALE MAURICIE ET CENTRE DU QUÉBEC</b>		
<b>MISE EN ŒUVRE D'UNE PROCÉDURE D'INTERVENTION SOCIOJUDICIAIRE POUR CONTRER LA MALTRAITANCE ENVERS LES PERSONNES ÂÎNÉES</b>		
<b>ATELIERS – JOURNÉE BILAN 24 MAI 2016</b>		
<b>GUIDE D'ANIMATION</b>		
<b>RÉPARTITION DU TEMPS</b>		
	<b>INTRODUCTION</b>	<b>10 MINUTES</b>
	<b>DISCUSSION THÉMATIQUE</b>	<b>45 MINUTES</b>
	<b>RETOUR SUR FAITS SAILLANTS</b>	<b>10 MINUTES</b>
	<b>QUESTIONNAIRE</b>	<b>10 MINUTES</b>
	<b>BILAN GLOBAL DU PROJET</b>	<b>15 MINUTES</b>
	<b>PAUSE</b>	<b>15 MINUTES</b>
	<b>RETOUR EN PLÉNIÈRE SUR LE BILAN</b>	<b>20 MINUTES</b>
<b>INTRODUCTION</b>		<b>ENVIRON 10 MINUTES</b>
<p>Au terme de deux ans de mise en œuvre de l'entente régionale Mauricie et Centre-du-Québec, les membres du comité régional et le Secrétariat aux aînés souhaitent faire le point et entendre vos réflexions afin de tirer un maximum de leçons de cette expérience novatrice dans laquelle vous avez été impliqués.</p> <p>Vos points de vue, vos suggestions, vos expériences ou vos questionnements discutés en atelier cet après-midi contribueront à réaliser le <b>bilan</b> de l'Entente et à alimenter des <b>chantiers de réflexion nationaux</b> dans l'optique :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• d'améliorer les interventions liées à l'entente dans la région, notamment en ajustant les façons de faire à la réalité des intervenants-terrain;</li><li>• de faciliter le déploiement de cette procédure d'intervention dans d'autres régions du Québec.</li></ul> <p><b>OBJECTIFS POURSUIVIS DANS CHACUN DES ATELIERS</b></p> <p>Recueillir la diversité des points de vue en lien avec le thème de l'atelier; Permettre le partage des expériences; Identifier les facteurs facilitants, les bons coups et les difficultés rencontrées; Cerner les zones grises - ce qu'il serait souhaitable de clarifier; Dégager des améliorations souhaitables dans les pratiques ou les processus ainsi que dans les outils d'intervention; Explorer la satisfaction face au soutien reçu (soutien-conseil, outils d'intervention).</p> <p><b>MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT</b></p> <p>Rôle de l'animateur : s'assurer que tous puissent exprimer leur point de vue, favoriser les échanges et s'assurer de couvrir tous les aspects du thème dans le temps imparti. – appui des secrétaires</p> <p>Des personnes sont chargées de prendre des notes tout au long de l'atelier. Elles produiront un compte rendu qui servira à l'élaboration d'un bilan général du projet qui sera réalisé par la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du Ministère de la famille.</p> <p>Confidentialité des propos est assurée dans le bilan.</p> <p>Une copie de chacun des outils reliés au thème est disponible au besoin.</p> <p><b>Tour de table des participants</b> : organisation, expérience en lien avec les ententes dans lesquelles ils ont été impliqués.</p> <p>Identifier votre organisation pour que les secrétaires puissent distinguer les propos.</p>		
Guide d'animation des ateliers – journée bilan 24 mai 2016		

## ATELIER 1. L'IDENTIFICATION DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE VISÉES PAR LA PROCÉDURE

ENVIRON 45 MINUTES

Déclencher ou non la procédure d'intervention ???  
Discussion sur les enjeux et les critères liés au déclenchement de la procédure

### CLARTÉ DES CRITÈRES

- **Déclenchement de l'entente**

1. À partir de votre expérience ou de votre connaissance actuelle de l'Entente, quel est votre point de vue sur la clarté des critères sur lesquels vous devez vous appuyer pour décider de déclencher ou non l'Entente?
2. Dans quelles situations est-ce plus difficile de décider s'il faut déclencher ou non? Des exemples?
3. Est-ce que votre point de vue sur la clarté des critères a évolué avec votre connaissance de la procédure? En d'autres termes, est-ce une question d'expérience étant donné la complexité des éléments à considérer?

- **Évaluation du risque**

4. Comment procédez-vous pour évaluer le niveau de risque de la situation? Sur quels critères vous appuyez-vous?
5. Avez-vous de la difficulté à évaluer le niveau de risque avec la grille : faible, moyen, élevé.
  - a. Dans quelle mesure peut-on se fier sur cette évaluation?
  - b. Doivent-ils remplir cette grille dans le questionnaire?
  - c. La section sur les facteurs de risque de la victime à remplir sur le formulaire de déclenchement est-elle utile?

### PROCESSUS DE PRISE DE DÉCISION

6. Quels sont les facteurs les plus aidants pour en arriver à déterminer s'il y a lieu de déclencher ou non l'Entente?
7. Qui décide du déclenchement ou non?
  - a. Quelles sont les procédures internes au sein de vos organisations pour guider la décision de déclencher ou non?
8. Dans quelle mesure les intervenants sont impliqués dans les discussions menant à la prise de décision?
9. Quels sont les enjeux décisionnels organisationnels en lien avec le fait de déclencher ou non l'entente?
  - a. Dans quelle mesure ces enjeux pèsent dans la décision?
10. Qu'est-ce qui serait utile pour faciliter le processus de décision?

### APPORT DU SOUTIEN-CONSEIL ASSOCIÉ À L'ENTENTE

11. Avez-vous eu recours au service de « soutien-conseil » dans votre organisation? Dans la négative, pourquoi? Parlez-nous de votre expérience.

12. Quel est votre point de vue sur l'utilité de cette ressource pour mieux évaluer la situation et prendre la décision?

#### **OUTILS – SOUTIEN À L'ÉVALUATION ET À LA PRISE DE DÉCISION**

13. Quels seraient vos suggestions pour améliorer les outils?
14. Dans quelle mesure la grille d'analyse des facteurs de risque est utile? Suggestions d'améliorations?

### **ATELIER 2. OBTENTION DU CONSENTEMENT DE LA PERSONNE AÎNÉE EN SITUATION DE MALTRAITANCE**

Stratégies pour obtenir le consentement de la personne aînée  
Situations dans lesquelles on est amené à agir sans le consentement  
Enjeux en lien avec l'échange de renseignements confidentiels

#### **OBTENTION DU CONSENTEMENT**

1. En général, est-ce difficile d'obtenir le consentement de la personne aînée?
2. Qu'est-ce qui détermine que la personne aînée aura des réticences ou non à donner son consentement?
3. Quelles sont les conditions favorables à l'obtention du consentement?
4. Qu'est-ce qui nuit à l'obtention du consentement?
5. Avez-vous développé des stratégies particulières pour arriver à obtenir plus facilement le consentement au fur et à mesure de vos expériences?
6. Quels intervenants sont les mieux placés pour obtenir le consentement?

#### **AGIR SANS LE CONSENTEMENT**

7. Quelles sont les conditions dans lesquelles on peut être à l'aise d'agir sans le consentement?
  - Est-ce parfois difficile d'établir le meilleur intérêt de la personne?
  - Quelles sont les répercussions possibles sur l'intervention?
  - Besoin de balises supplémentaires?

#### **ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS**

8. Sur la nature des renseignements échangés, avez-vous noté des zones grises?
  - Besoins de nouvelles balises?
  - Quelle serait la solution pour remédier à la situation?
9. Dans votre organisation, est-ce que l'échange de certains renseignements confidentiels avec les partenaires du projet pose problème?

10. Est-ce que l'échange de certains renseignements semble contrevenir aux responsabilités organisationnelles et professionnelles d'un ou l'autre des partenaires?

#### **OUTILS – SOUTIEN À L'INTERVENTION**

11. Croyez-vous que davantage de formation serait nécessaire sur la dimension du consentement?
12. Faudrait-il développer des outils pour vous soutenir dans ce défi de l'obtention du consentement?
13. Comment mieux soutenir les intervenants des diverses organisations en lien avec l'échange de renseignements?

### **ATELIER 3. MÉCANISMES DE COMMUNICATION – ÉCHANGES ENTRE LES INTERVENANTS TOUT AU LONG DE LA PROCÉDURE D'INTERVENTION**

ENVIRON 45 MINUTES

Une communication au service de l'action...  
À la recherche des modalités optimales pour tous les intervenants

Bref rappel de ce qui était prévu :

- Au début, il était prévu une conférence téléphonique à 4 dans un délai de 24 heures. Nous sommes plutôt à l'envoi d'un courriel avec le formulaire de déclenchement aux 4 partenaires et des appels téléphoniques entre enquêteur/procureur et enquêteurs/intervenants sociaux dans les plus brefs délais.
- La conférence téléphonique, l'envoi du formulaire dénominalisé pour le service-conseil, la communication fréquente pour s'informer tout au long du processus.

#### **MÉCANISMES DE COMMUNICATION**

1. Comment se déroulent les échanges entre eux tout au long de la procédure d'intervention sociojudiciaire?
2. Quels sont les mécanismes de communication privilégiés ?
3. Par rapport à ce qui était prévu dans le projet initialement, se sont-ils ajustés en cours de route et pourquoi?
4. Est-ce qu'ils ajustent les façons de faire selon certaines situations?

#### **AMÉLIORATIONS DES COMMUNICATIONS**

5. Quelles seraient les modalités de communication optimales selon eux i.e. les plus efficaces, les plus réalistes et les plus satisfaisantes de leur point de vue?
6. Est-ce que la communication est plus facile avec certaine organisation que d'autres?
7. Qu'est-ce qui faciliterait la communication?
8. Comment pourrait-on mieux communiquer ensemble?

## **SATISFACTION EN LIEN LES COMMUNICATIONS**

9. Dans quelle mesure les délais de communication leur apparaissent acceptables ou réalistes dans les circonstances ?
10. Dans quelle mesure leur intervention bénéficie de ces échanges?

## **RETOMBÉES EN DEHORS DE L'ENTENTE**

11. Après avoir établi un contact avec des intervenants d'une autre organisation, avez-vous eu recours à cette personne-ressource en dehors de la question de la maltraitance aînée?

## **OUTILS DE COMMUNICATION**

12. Points forts ou ajustements nécessaires au formulaire de déclenchement comme outil de communication et de suivi?

## **ATELIER 4. DÉFINIR LA MEILLEURE STRATÉGIE D'INTERVENTION**

### **– LE DÉFI DE PROTÉGER LA PERSONNE AÎNÉE ET DE METTRE FIN À LA MALTRAITANCE**

#### **UTILISER UNE VIGNETTE CLINIQUE AU BESOIN**

1. Comment sont établis les besoins de protection de la personne aînée et la stratégie d'intervention à mettre en place pour mettre fin à la maltraitance?
  - Comment évalue-t-on les besoins de la personne aînée et les stratégies à mettre en place pour mettre fin à la situation de maltraitance?
2. Dans quelle mesure est-ce facile d'établir ces besoins? Et ensuite, de mettre en œuvre la stratégie d'intervention établie?
3. Quels sont les défis que vous avez rencontrés en lien avec l'évaluation des besoins de l'aîné et l'élaboration ou la mise en œuvre d'une stratégie d'intervention?
4. Dans quelle mesure est-ce possible de mettre fin à la maltraitance dans un délai raisonnable?
  - Quels sont les obstacles qui nuisent à cet objectif?
  - Quels sont les éléments facilitants?
5. Que pourrait-on faire pour mieux protéger la personne aînée?
6. Comment mieux soutenir les intervenants des diverses organisations en lien avec l'évaluation des besoins de protection et la mise en œuvre des actions établies pour mettre fin à la situation de maltraitance?
7. Quels autres partenaires ou quelles organisations de la communauté pourraient prendre une part active dans la stratégie d'intervention?

## POUR LES QUATRE ATELIERS

### RETOUR SUR LES FAITS SAILLANTS DE L'ATELIER

ENVIRON 10 MINUTES

- Les secrétaires font un court résumé des échanges.
- Au besoin, les secrétaires peuvent demander des précisions pour s'assurer d'avoir bien compris un point.
- Au besoin, l'animateur ou les participants complètent l'information.

## BILAN GÉNÉRAL DU PROJET

### ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE

ENVIRON 10 MINUTES

- Distribuer les questionnaires
- Les participants complètent le questionnaire en individuel
- Données traitées de façon confidentielle par la direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique du ministère de la Famille

### BILAN GÉNÉRAL DU PROJET EN ATELIER

ENVIRON 15 MINUTES

#### DE FAÇON GÉNÉRALE, COMPTE TENU DE VOTRE EXPÉRIENCE...

1. Quels sont les principaux points forts de l'Entente?
2. Quels sont les principaux points faibles ou problématiques de l'Entente?
3. Avez-vous des suggestions d'améliorations?
4. Quelle est votre satisfaction générale en lien avec l'Entente?

**MERCI POUR VOTRE GÉNÉREUSE PARTICIPATION !**

### RAPPEL SUR L'UTILITÉ DE LA PARTICIPATION

Points de vue et réflexions utiles pour :

- Élaborer le bilan de l'Entente Mauricie et Centre-du-Québec
- Alimenter les réflexions des chantiers nationaux

## PAUSE

ENVIRON 15 MINUTES

### RETOUR EN PLÉNIÈRE - BILAN GÉNÉRAL

ENVIRON 20 MINUTES

L'animateur revient sur les éléments du bilan général.

