MODÈLE IPAM INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES AÎNÉS MALTRAITÉS



Description des composantes du modèle









MODÈLE IPAM INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES AÎNÉS MALTRAITÉS









CONCEPTION ET RÉDACTION:

JOSEPHINE LOOCK, M. Sc. Coordonnatrice de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

AVEC LE SOUTIEN DE:

JACQUES CLOUTIER, Professionnel de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke MONIA D'AMOURS, M. Sc. Professionnelle de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke LUISA DIAZ, M. Serv. Soc. Professionnelle de recherche projet IPAM, Université de Sherbrooke

SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE :

MARIE BEAULIEU, Ph. D.

Professeure Université de Sherbrooke

Titulaire de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées Chercheure au Centre de recherche sur le vieillissement du CIUSSS de l'Estrie - CHUS Chercheure principale du projet IPAM

MICHELLE COTE, Ph. D.

Chef de la Section de recherche et planification du SPVM Co-chercheure du projet IPAM

ET LA DIRECTION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE :

JOSÉE BLAIS

Inspecteur-Chef, SPVM

GRAPHISME

Basta communication

PHOTOGRAPHIE DE LA PAGE COUVERTURE

Studio De Grand-Pré

Le présent document peut être consulté sur les sites suivants :

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

Citation suggérée:

Beaulieu, M., Côté, M., Blais, J., Loock, J., Cloutier, J., D'Amours, M., & Diaz, L. (2016). Intervention policière auprès des aînés maltraités. Description des composantes du modèle. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et Service de police de la Ville de Montréal. Sherbrooke et Montréal. 21 p.

DROITS DE REPRODUCTION

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

Dépôt légal

ISBN: 978-2-922389-36-4

© Beaulieu et Côté, 2016

FINANCEMENT

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





REMERCIEMENTS

Ce document n'aurait pu voir le jour sans la collaboration et l'engagement des policiers et professionnels du SPVM et de plusieurs partenaires. Nous tenons à remercier spécialement :

> Le comité opérationnel du SPVM :

Josée Blais, inspecteur-chef

Miguel Alston, commandant

Mathieu Bastien, commandant

Carolyn Cournoyer, commandant

Pierre Duperé, chef de division de la formation

Anne Hallée, conseillère en communication

Yves Larocque, sergent

François Leblanc, inspecteur

Éric Soumpholphakdy Samaki, commandant

Marc St-Cyr, inspecteur

Emilie Toubeix, agent

- **>** Les policiers responsables IPAM lors de l'implantation en pilote, aux niveaux locaux et régionaux. Trop nombreux pour les citer individuellement, l'engagement et la motivation de chacun ont permis le succès d'IPAM.
- **>** Les membres du comité de Vigie-Aînés du SPVM, présidé par Pierre Cadieux, assistant-directeur, qui ont joué le rôle de comité consultatif d'IPAM.

Louise Buzit-Beaulieu, Coordonnatrice nationale de lutte contre la maltraitance envers les aînés des communautés culturelle, Ministère de la Famille et des Aînés

Marie Cantin, Coordonnatrice régionale de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, Ministère de la Famille et des Aînés

Me Marie-Claude Lauzanne, procureur, Cour Municipale de Montréal

Maryse Leclair, coordonnatrice, Table de concertation des aînés de l'Ile de Montréal

Christine Lécuyer, directrice générale, FADOQ-Région Ile de Montréal

Cécile Plourde, présidente, FADOQ-Région Ile de Montréal

Josée Roy, coordonnatrice, Coalition pour le maintien dans la communauté

AVERTISSEMENT

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

LEXIQUE DES ACRONYMES

CAVAC Centre d'aide aux victimes d'actes criminels

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

CIUSSS Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux

EMRII Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance

ESUP Équipe de soutien aux urgences psychosociales

EUNR Enquête ultérieure non recommandée

IPAM Intervention policière auprès des aînés maltraités

LAAA Ligne aide abus aînés

MF Mode de fonctionnement

MADA Municipalité amie des aînés

M-IRIS Montréal – inscription et recherche de l'information et sur la sécurité

PDQ Poste de quartier

SES Service des enquêtes spécialisées

SPVM Service de police de la ville de Montréal

INTRODUCTION

Depuis juillet 2013, le projet Intervention policière auprès des aînés maltraités (IPAM) est mené conjointement par la Section de la recherche et de la planification du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées de l'Université de Sherbrooke¹. S'échelonnant sur une période de trois ans et financé en partie par le Gouvernement du Canada, par l'entremise du programme Nouveaux Horizons pour les aînés, ce projet de recherche-action vise à développer un modèle d'intervention policière pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées.

Au cours des 18 premiers mois, une série de dix activités de recherche de littérature et de collectes de données (qualitatives et quantitatives) auprès des policiers de diverses fonctions a permis de documenter les pratiques policières existantes au sein du SPVM, ailleurs au Canada et à l'international. Ces activités ont également servi à cibler les besoins des policiers du SPVM en matière d'intervention auprès des aînés maltraités. La triangulation de ces informations a permis de cibler 25 besoins prioritaires et de concevoir la structure de base du modèle (schéma de pratique). Celui-ci repose, d'une part, sur les cinq volets de l'intervention policière (prévention, détection, réponse aux appels/intervention 1^{re} ligne, suivis et enquêtes/processus judiciaire) et d'autre part, sur quatre stratégies transversales (transfert de connaissances, intersectorialité, coordination et gestion stratégique).

En janvier 2015, le SPVM a formé un comité opérationnel pour travailler conjointement avec l'équipe de recherche IPAM en vue d'opérationnaliser le schéma de pratique (devenant ainsi un modèle de pratique opérationnel), de favoriser l'implantation du modèle de pratique opérationnel au sein des unités pilotes et d'assurer le suivi évaluatif de son implantation et de ses effets. De février à avril 2015, le modèle de pratique opérationnel a été développé. De mai à septembre 2015, le SPVM a procédé à son implantation en projet pilote au sein de trois PDQ et trois unités d'enquêtes régionales. Une stratégie d'évaluation de l'implantation et des effets fut parallèlement déployée et des ajustements furent apportés. En novembre 2015, le SPVM lançait la deuxième phase du projet pilote en implantant le modèle de pratique opérationnel dans quatre autres PDQ et dans la quatrième et dernière unité d'enquêtes régionales du Service. À l'issue de ce projet pilote, des ajustements ont été apportés et le SPVM a adopté son modèle de pratique final en mars 2016, soit le « Modèle IPAM ». Celui-ci est représenté à la figure 1, et chacune de ses composantes est décrite dans le présent rapport.

La Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées est financée par le Gouvernement du Québec en tant qu'action structurante du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées* (Ministère de la famille et des aînés, 2010).

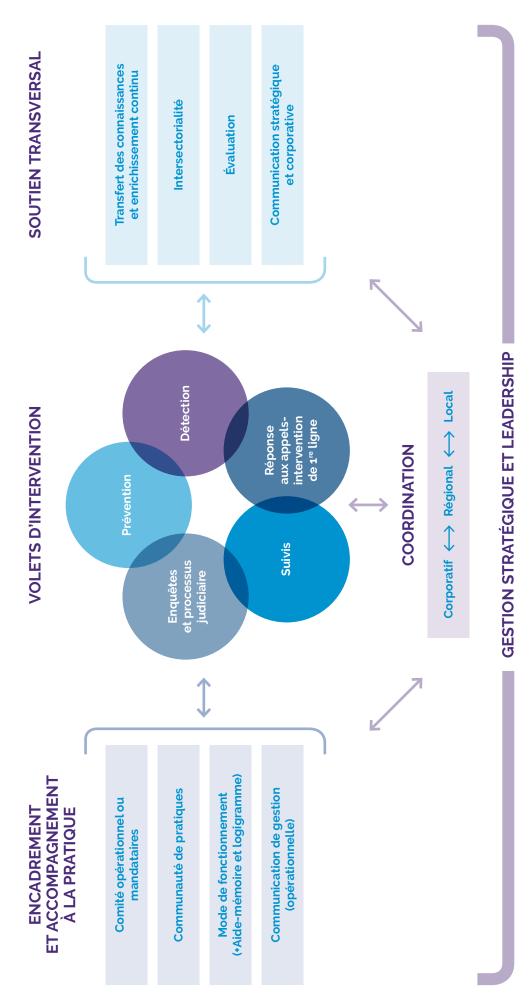


FIGURE 1 - MODÈLE IPAM

Le Modèle IPAM comporte cinq composantes intégrées. Au centre, on retrouve les volets de l'intervention policière, sur lesquels était basé le schéma de pratique et dans lesquels étaient regroupés et classifiés les besoins émergents. Ces cercles représentent le cœur du Modèle IPAM. Les autres éléments du modèle sont transversaux aux volets d'intervention. Ils apportent à la pratique policière une coordination (à trois niveaux : local, régional et corporatif), un encadrement et un accompagnement (Comité opérationnel, Mode de fonctionnement, communication de gestion, communauté de pratiques), un soutien transversal par le transfert de connaissances, l'enrichissement continu, l'intersectorialité, mais aussi par la communication stratégique et l'évaluation. Enfin, la gestion stratégique et le leadership servent de socle à l'ensemble du modèle, pour illustrer l'importance de l'engagement continu des cadres (niveau stratégique) sur toutes les autres composantes du modèle. En d'autres mots, tout le modèle repose sur cet élément.

Le modèle comprend 22 **lignes d'action**, déclinées ensuite en 57 **actions**. Pour chaque action, des **pratiques** ont été développées au sein du Service de police. Des **perspectives d'amélioration continue** sont déjà identifiées et permettront d'élaborer à plus long terme de nouvelles pratiques. D'autres perspectives d'amélioration pourront être identifiées en continu par le SPVM.

1. VOLETS D'INTERVENTION

1.1. Prévention

Ligne d'action 1. Renforcement d'une stratégie commune de prévention

Une grande diversité d'outils est utilisée par les policiers dans des activités de prévention de la maltraitance envers les aînés. Ils proviennent de la Section des relations avec la communauté, une unité corporative, ou encore d'initiatives régionales ou locales en lien avec des partenaires. Les policiers ressentent le besoin d'uniformiser les messages de prévention. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 1. Faire rayonner l'ensemble des outils existants.
- Action 2. Favoriser les activités de prévention conjointes avec des partenaires.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** Outils de prévention avec une signature visuelle SPVM : signet, sac réutilisable, étui protecteur pour carte de débit/crédit, décalque, crayon, formation pour les institutions financières.
- **)** Les outils sont accompagnés d'un guide d'utilisation.

La **perspective d'amélioration** est :

) Les messages de prévention sont mis à jour selon l'évolution des formes et types de maltraitance.

Ligne d'action 2. Prise en compte de la diversité culturelle des aînés dans les messages de prévention

Rejoindre spécifiquement les aînés issus des communautés culturelles est une préoccupation des policiers. L'action suivante est privilégiée :

Action 3. Exploiter les outils disponibles, notamment ceux développés par la Coordination provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînés des communautés culturelles.

La **pratique** suivante est développée :

> Certains outils du SPVM, initialement produit en français, sont traduits en plusieurs langues (signet traduit en anglais, espagnol et arabe).

Les **perspectives d'amélioration** sont :

- **>** Les outils en plusieurs langues développés par la Coordination provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînés des communautés culturelles seront utilisés. Ce faisant, le Modèle IPAM sera en phase avec les orientations gouvernementales provinciales.
- **)** Des capsules vidéo en quatre langues pourraient être produites par le SPVM, conditionnellement à l'octroi d'une ressource budgétaire.

1.2. Détection

Ligne d'action 3. Amélioration des connaissances des policiers pour détecter la maltraitance chez les aînés

Les policiers se sentent peu outillés pour détecter des indices de maltraitance, souvent peu visibles au premier abord contrairement à la plupart des situations dans lesquelles ils sont appelés à intervenir. De plus, les liens entre actes criminels et situations de maltraitance nécessitent d'être clarifiés. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 4. Adopter et promouvoir une boîte à outils de détection.
- Action 5. Vulgariser les liens entre formes et types de maltraitance et actes criminels.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **)** Un Aide-mémoire en format poche est diffusé aux policiers de toutes fonctions.
- **)** Une fiche de communication de gestion aux commandants met l'emphase sur le rôle de détection des policiers patrouilleurs et le rôle de vigie des superviseurs.
- **>** Formation en ligne sur Campus² : une aide à la tâche pour les policiers comprend notamment la correspondance entre actes de maltraitance et infractions criminelles, un test de connaissances, la présentation de cas réels et d'interventions en conséquence.
- **>** Des cartes précisant la distribution de la population aînée sur chaque territoire de PDQ sont diffusées.

² Campus est une plateforme en ligne du SPVM dédiée à la formation continue des policiers.



- **)** Mode de fonctionnement³ (MF) : l'utilisation de l'Aide-mémoire est encouragée pour que les policiers patrouilleurs déterminent la nature de l'événement.
- **)** Les outils sont présentés à toutes les relèves locales et régionales lors de tournées de lancement du modèle.

La **perspective d'amélioration** est :

> La promotion des outils d'aide à la détection se fait en continu afin de maintenir la sensibilisation des policiers.

Ligne d'action 4. Soutien aux patrouilleurs dans la détection de la maltraitance

Les patrouilleurs ont un rôle clé dans la détection de cas de maltraitance. Ils ont besoin d'être soutenus par des policiers plus « spécialisés » pour bien effectuer cette tâche. Or les patrouilleurs ne doivent pas référer directement des cas de maltraitance à des policiers spécialistes, sans avoir d'abord fait un travail pour détecter des indices de maltraitance. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 6. Désigner des policiers responsables locaux pour conseiller les patrouilleurs et détecter en 2^e ligne au besoin.
- Action 7. Désigner des policiers responsables locaux qui prennent connaissance de tous les rapports aînés générés au poste de quartier.
- Action 8. Prescrire dans tous les cas (criminels ou non) l'acheminement obligatoire par le patrouilleur des copies de rapport au policier responsable local.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : le policier responsable local agit à titre de personne ressource des dossiers aînés au poste de quartier.
- **>** MF : le policier responsable local prend connaissance de tous les dossiers aînés générés au poste de quartier.
- **>** MF et fiche de communication de gestion : le superviseur achemine les rapports aînés au policier responsable local.
- **>** Une grille d'analyse offre des conseils sur l'engagement et l'organisation du travail des patrouilleurs et des policiers responsables locaux.

1.3. Réponse aux appels/intervention de première ligne

Ligne d'action 5. Description des rôles de tous les policiers dans un mode de fonctionnement (MF)

La plupart des policiers patrouilleurs en première ligne se sentent peu outillés pour intervenir auprès des aînés en situation de maltraitance, particulièrement dans les cas non criminels. Ils ont de la difficulté à savoir à qui et quand référer la situation à l'interne comme à l'externe. L'objectif du SPVM est de s'assurer que chaque policier n'outrepasse pas le rôle qui lui est attribué (un patrouilleur n'est pas un travailleur social), tout en l'optimisant. La nécessité d'encadrer l'intervention policière auprès des aînés est primordiale. Les actions suivantes sont privilégiées :

³ Un mode de fonctionnement est une procédure d'intervention policière adoptée par un service de police.

- Action 9. Diffuser un MF incluant un logigramme.
- Action 10. Prescrire la rédaction obligatoire d'un rapport pour toutes les interventions auprès d'un aîné.
- Action 11. Intégrer les rôles des partenaires dans le MF et le logigramme.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF: des principes et définitions sont adoptés et les rôles des policiers sont décrits selon leur fonction (policier, superviseur, contrôleur, enquêteur, policier responsable local (souvent l'agent sociocommunautaire), policier responsable régional (souvent l'agent de concertation), policier responsable corporatif (agent conseiller).
- **>** Logigramme (une des annexes du MF) : une trajectoire d'intervention dans les cas de maltraitance envers les aînés explique quoi faire et à qui référer les cas selon la situation rencontrée (acte criminel, acte non criminel, aîné dans le besoin).
- **>** MF et logigramme : la rédaction de rapport est obligatoire pour toute situation de maltraitance, criminelle ou non, impliquant un aîné.
- **>** MF, logigramme, fiche de communication de gestion : le superviseur s'assure qu'un rapport est effectué pour toute situation impliquant un aîné.
- **)** Un gabarit M-IRIS⁴ apporte un soutien aux patrouilleurs pour la rédaction de rapport concernant un aîné.
- **>** MF et Logigramme : les moments de l'intervention auxquels référer au CAVAC et au CIUSSS sont indiqués.
- **)** La grille d'analyse précise la répartition des rôles avec les partenaires principaux.

Ligne d'action 6. Promotion de techniques d'interaction adaptées aux personnes aînées et dépourvues d'âgisme

Dans leurs interactions avec les aînés, les policiers rencontrent des difficultés pour différencier les aspects normaux du vieillissement des aspects pathologiques. C'est-à-dire qu'il peut être difficile de déterminer si une personne aînée a des troubles cognitifs, si elle est atteinte d'une maladie mentale ou si elle a des pertes de mémoire, tout en évitant d'avoir un comportement âgiste. Entrer en communication avec les aînés et repérer des indices de situations de maltraitance devient alors complexe. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 12. Diffuser les techniques d'interaction auprès des aînés.
- Action 13. Sensibiliser les policiers au profil démographique du quartier à leur arrivée dans un PDQ.

Les **perspectives d'actions** envisagées sont :

Action 14. (À long terme) Adapter les techniques d'interaction aux aînés issus des communautés culturelles.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

> Aide-mémoire : des conseils d'interaction, d'attitude et de questions à poser aux aînés figurent dans l'Aide-mémoire.



⁴ M-IRIS est le système informatique d'inscription et de recherche de l'information sur la sécurité utilisé par les policiers du SPVM de l'appel jusqu'à l'éventuel passage en Cour.

) Le profil démographique du quartier est distribué aux policiers qui arrivent dans un nouveau poste de quartier.

Les **perspectives d'amélioration** sont :

) Des sessions de sensibilisation pour prévenir l'adoption de comportements âgistes pourraient être données aux policiers.

1.4. Suivis

Ligne d'action 7. Renforcement de l'efficacité des suivis

Les suivis après une intervention de première ligne ne sont pas toujours optimisés du fait d'une méconnaissance des services publics et organismes sans but lucratif ou d'une mauvaise compréhension des rôles et limites des services et organismes connus. Par ailleurs, la nature des suivis peut différer selon les PDQ et la disponibilité d'agents sociocommunautaires pour le dossier « aînés ». Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 15. Optimiser l'apport du CAVAC.
- Action 16. Valoriser les suivis visant à sécuriser les aînés : référer aux services publics et organismes sans but lucratif (pour les aînés et pour les personnes maltraitantes en ayant besoin).

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : lors d'une situation criminelle, le policier patrouilleur réfère la victime au CAVAC (avec consentement).
- **)** MF : l'enquêteur accompagne la victime à la cour ou, au besoin, demande l'assistance du CAVAC installé à la cour.
- **>** MF : le policier responsable régional réfère au CAVAC pour l'enquêteur, au besoin ou à la demande de l'enquêteur.
- **)** La grille d'analyse comprend des recommandations sur la répartition des rôles des policiers avec les partenaires principaux.
- MF + logigramme : lors d'une situation non criminelle, le policier patrouilleur informe l'aîné des services publics et organismes sans but lucratif pouvant lui venir en aide (CIUSSS, CDPDJ, LAAA, Curateur public, etc.).
- **>** MF + logigramme : le superviseur s'assure du suivi du dossier.
- **>** MF + logigramme : le policier responsable local assure le suivi avec les divers organismes associés.
- > MF + logigramme : le policier responsable régional coordonne les liens entre partenaires internes et externes; intervient de façon ponctuelle et urgente afin de sécuriser la victime et offrir immédiatement les services et organismes pertinents; mobilise les acteurs clés dans les dossiers nécessitant une approche inter-unités et interdisciplinaires afin de résoudre la problématique de façon concertée.
- ➤ Une liste de services publics et organismes sans but lucratif par PDQ et division est disponible sur Campus. Cette liste est promue lors des activités de lancement du modèle. Elle doit être mise à jour régulièrement et chaque unité s'assure qu'elle est connue des policiers.

> Un format de rapport complémentaire, intégré au système d'information M-IRIS, propose une liste de renseignements à donner sur la situation rencontrée, dans le but d'améliorer la consignation des informations et par conséquent les suivis auprès des aînés.

Ligne d'action 8. Optimisation de l'apport des patrouilleurs à l'efficacité des suivis

Le rôle pouvant être joué par les patrouilleurs lors de la réponse aux appels, donc dès la première intervention auprès d'un aîné, peut être optimisé en posant des gestes qui facilitent les suivis par les policiers responsables locaux. À l'inverse, le retour d'information des policiers responsables locaux envers les policiers patrouilleurs, une fois les suivis réalisés, peut aussi être renforcé afin d'encourager les policiers patrouilleurs à référer des dossiers. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 17. Promouvoir le recours aux équipes spécialisées déjà en place lorsque cela s'applique (EMRII, ESUP).
- Action 18. Encourager les patrouilleurs à faire signer à l'aîné un formulaire F520-23 (autorisation à divulguer des renseignements à un autre organisme).
- Action 19. S'assurer que les policiers responsables locaux informent les policiers des suivis réalisés sur les cas de maltraitance référés.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** Logigramme : le policier patrouilleur peut au besoin faire référence aux équipes spécialisées au sein du Service de police (EMRII pour les cas d'itinérance, ESUP pour les cas d'urgence psychosociale).
- **>** MF: le policier patrouilleur tente d'obtenir le consentement de la victime à divulguer les renseignements la concernant aux services et organismes ou à un tiers pouvant lui prêter assistance et remplit le formulaire F520-23 (autorisation à divulguer des renseignements à un autre organisme).
- **>** Fiche de communication de gestion : il est recommandé aux chefs de quartier de souligner les avancées sur des cas de maltraitance lors des rassemblements (*fall-in*).
- **)** MF: le policier responsable local assure le suivi auprès des policiers impliqués.
- **)** L'ajout d'une case à cocher « aîné » sur le formulaire F520-23 est envisagé.

Les **perspectives d'amélioration** envisagées sont :

) L'ajout de la case à cocher « aîné » sur le formulaire F520-23 est diffusé afin d'être connu des policiers.

Ligne d'action 9. Définition des rôles de policiers responsables locaux et régionaux en matière de suivis avec les partenaires (dans le MF)

La nature et l'intensité des suivis effectués avec des partenaires peuvent varier selon les postes de quartier et les divisions régionales d'enquêtes. Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : (voir les rôles des policiers responsables locaux et régionaux développés dans la ligne d'action 7).
- **>** MF: le policier responsable régional implique le policier responsable local pour un suivi local, incluant les références aux organismes communautaires locaux.
- **>** Fiche de communication de gestion : la notion de policier responsable remplaçant est encouragée afin d'assurer les suivis lors des congés du policier responsable attitré.



1.5. Enquêtes et processus judiciaire

Ligne d'action 10. Soutien aux enquêteurs

Les enquêtes sur les dossiers de maltraitance envers les aînés sont souvent complexes et chronophages. La collecte de preuves peut être difficile et l'évaluation de la possibilité d'ouvrir une enquête également. En outre, l'état de santé de certaines victimes peut être altéré (pertes de mémoire par exemple). La maltraitance apparaît souvent dans un contexte intrafamilial amenant une réticence à porter plainte contre des proches. Enfin, le contexte multiculturel peut être un frein à la bonne compréhension de la situation par l'enquêteur. Des suivis peuvent s'avérer nécessaires avec l'aîné et différents partenaires en marge du travail d'enquête. Les méthodes de travail peuvent différer selon les divisions d'enquêtes, sans être connues par l'ensemble du Service de police. De la même façon les liens entre divisions d'enquêtes spécialisées (fraudes par exemple) et divisions d'enquêtes générales sont peu fréquents. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 20. Offrir un soutien d'expertise pour les cas complexes.
- Action 21. Faire rayonner les pratiques gagnantes auprès des enquêteurs.
- Action 22. Renforcer les liens entre enquêteurs des divisions régionales et enquêteurs des divisions spécialisées (fraudes et crimes majeurs).
- Action 23. Détecter les événements à classer EUNR (enquête ultérieure non recommandée).
- Action 24. Implanter un protocole facilitant la collecte de preuves avec des partenaires (CIUSSS, CDPDJ, etc.) dans des cas graves.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : le policier responsable régional peut intervenir pour sécuriser la victime en cas d'urgence, pour mobiliser des acteurs clés dans des dossiers nécessitant une approche inter-unité et interdisciplinaire.
- **>** MF : le policier responsable corporatif diffuse les bons coups des enquêteurs dans la rubrique « Les nouvelles IPAM ».
- **)** Les policiers classent des événements EUNR s'ils le jugent pertinent.
- **>** Un policier aux fraudes est désigné responsable pour assurer une liaison avec les divisions régionales d'enquêtes.

Les **perspectives d'amélioration** envisagées sont :

- **>** La mise en œuvre de l'entente socio-judiciaire à Montréal prévoirait un protocole de partenariats avec divers services publics et organismes sans but lucratif dans les cas de maltraitance graves.
- **)** Des liens seront développés avec les enquêteurs des crimes majeurs.

Ligne d'action 11. Soutien aux victimes aînées dans le processus judiciaire

Il est difficile pour les enquêteurs d'offrir un soutien adapté aux personnes aînées depuis l'occurrence de l'acte de maltraitance jusqu'à la fin du processus judiciaire. La capacité de l'enquêteur à faire le lien avec les services et organismes adéquats est primordiale. Son aisance dans le traitement des dossiers d'aînés en cour aura aussi des répercussions sur l'expérience du processus judiciaire pour les victimes. Les actions suivantes sont privilégiées :

Action 25. Renforcer les liens avec les agents de liaison CAVAC en centres d'enquêtes. Action 26. Faire connaître les initiatives des cours facilitant le traitement des dossiers « aînés ».

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : les policiers responsables régionaux ont recours aux agents de liaison du CAVAC (présents en centre d'enquêtes) pour l'enquêteur ou à la demande de l'enquêteur.
- **)** Le service du CAVAC est offert pour les cas non criminels aussi.
- **>** MF : les policiers responsables régionaux assurent la circulation de l'information pertinente dans les centres d'enquêtes et les liens avec les partenaires externes.

Les **perspectives d'amélioration** envisagées sont :

- **)** Les conditions d'exploitation de l'entrevue vidéo en cour sont explicitées.
- **)** Les initiatives et programmes spéciaux des cours sont rapportés lors de sessions courtes de sensibilisation à des équipes d'enquêteurs.

Ligne d'action 12. Réduction des délais dans les enquêtes impliquant des aînés

Le nombre global d'enquêtes est tel que le délai pour entreprendre une enquête impliquant un aîné peut être trop long. L'action privilégiée est :

Action 27. Adopter un mécanisme de priorisation des dossiers impliquant des aînés.

La **pratique** suivante est développée :

) MF : l'enquêteur contacte la victime dans un délai maximal de 72 heures.



2. COORDINATION

Ligne d'action 13. Structure de coordination et de soutien d'expertise à trois niveaux

La coordination de chaque niveau d'opération policière, ainsi qu'entre ces niveaux, apporte un soutien opérationnel aux policiers. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 28. Désigner, dans chaque unité locale, un « policier responsable maltraitance-aînés » et définir ses rôles dans le MF.
- Action 29. Désigner, dans chacune des quatre divisions régionales, un « policier responsable maltraitance-aînés » et définir ses rôles dans le MF.
- Action 30. Désigner un « policier responsable maltraitance-aînés » corporatif et définir ses rôles dans le MF.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : le policier responsable local endosse plusieurs rôles en matière de conseil pour les policiers patrouilleurs, analyse des dossiers aînés, suivi avec la victime et les services et organismes, circulation d'information au PDQ et avec les enquêteurs au dossier.
- **>** MF: le policier responsable régional endosse plusieurs rôles en matière de soutien et rétroaction aux policiers responsables locaux, analyse des dossiers aînés, sécurisation des victimes au besoin, liens avec les enquêteurs, liens avec les partenaires, circulation d'information.
- **>** MF : le policier responsable corporatif endosse plusieurs rôles : leadership de la communauté de pratiques des policiers responsables, liens avec les partenaires corporatifs, veille stratégique et circulation de l'information.

Ligne d'action 14. Structure de coordination corporative stratégique

Au niveau corporatif, la coordination de l'ensemble du modèle par des policiers cadres apporte un soutien stratégique aux policiers. Elle garantit la pérennité de l'engagement du Service de police. L'action suivante est privilégiée :

Action 31. Nommer un cadre responsable corporatif (porteur stratégique) et un cadre mandataire (responsable opérationnel).

La **pratique** suivante est développée :

> Un cadre responsable corporatif et un cadre mandataire assurent la coordination et le suivi d'implantation du Modèle IPAM.

3. ENCADREMENT ET ACCOMPAGNEMENT À LA PRATIQUE

Ligne d'action 15. Mise en place de mécanismes d'encadrement et d'accompagnement à la pratique

En plus d'une coordination à trois niveaux, l'intervention policière dans les situations de maltraitance envers les aînés doit être encadrée par des procédures claires et orientées par les mandataires du dossier. Les policiers doivent aussi être accompagnés dans leurs pratiques afin de réaliser avec aisance l'ensemble des tâches qui leur sont assignées. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 32. Nommer un comité opérationnel et des mandataires.
- Action 33. Mettre en place une communauté de pratiques de policiers responsables.
- Action 34. Adopter un mode de fonctionnement.
- Action 35. Adopter un plan de communication de gestion et opérationnelle.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **)** Un comité opérationnel a le mandat d'opérationnaliser le Modèle IPAM, l'implanter et en soutenir le suivi et l'évaluation réalisée par la recherche. Il est composé de policiers, de professionnels du Service et de quelques personnes de l'équipe de recherche.
- **>** Des conférences téléphoniques avec les policiers responsables locaux et régionaux sont animées par le policier responsable corporatif aux deux semaines ou mensuellement. Cette communauté de pratique accompagne les policiers responsables dans l'accomplissement de leurs tâches et leur amélioration continue.
- **)** Un mode de fonctionnement est adopté par le SPVM.
- **)** Un plan de communication de gestion et opérationnelle est développé.
- Une fiche de communication de gestion explique aux commandants de postes de quartier les étapes à réaliser pour implanter le Modèle IPAM dans leur poste. Elle détaille les stratégies de communication interne et externe. Elle indique les rencontres à mener avec les policiers de leur unité, les courriels à leur transmettre, les documents à envoyer et les suivis à réaliser. De même, elle précise les rencontres et échanges à avoir avec les partenaires et les médias.

Les perspectives d'amélioration envisagées sont :

> Le comité opérationnel pourrait voir sa composition et son mandat se modifier une fois le Modèle IPAM implanté dans l'ensemble du SPVM. Toutefois, des policiers mandataires demeurent responsables du suivi. Une unité corporative (exemple : relations à la communauté) pourrait être désignée en soutien opérationnel aux mandataires.



4. SOUTIEN TRANSVERSAL

4.1. Transfert des connaissances et enrichissement continu

Ligne d'action 16. Sensibilisation générale de tous les policiers du SPVM

Les policiers se sentent peu outillés et formés sur la maltraitance envers les aînés, car peu de formation spécifique sur ce sujet leur est offerte au cours de leur formation de base. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 36. Offrir une formation/sensibilisation de base sur la maltraitance envers les personnes aînées et l'intimidation à l'ensemble des effectifs du SPVM.
- Action 37. Inclure une sensibilisation sur la lutte contre la maltraitance dans les formations d'accueil des nouveaux policiers.

Les **perspectives d'actions** envisagées sont :

Action 38. (À long terme) Proposer des sessions de partage de connaissances entre policiers de toutes fonctions et partenaires.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** Formation en ligne Campus : une aide à la tâche comprend des sections sur :
 - · qu'est-ce que la maltraitance des aînés?
 - · comment détecter? (contenu de l'Aide-mémoire)
 - · comment intervenir sur un appel où on détecte de la maltraitance? (logigramme)
 - · comment déterminer si c'est criminel ou non?
 - · qui fait quoi? (MF)
 - · qui d'autre peut m'aider? (services publics et organismes sans but lucratif)
 - · testez vos connaissances! (vrai/faux)
 - · exemples de cas de maltraitance.
- > Formation en ligne Campus: les documents et formulaires relatifs au projet (MF, Aidemémoire, logigramme), des documents externes (guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées), des liens vers des sites externes (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et Ligne Aide Abus Aînés), ainsi que les coordonnées des policiers responsables corporatifs et régionaux sont mis en ligne.
- **)** Le Modèle IPAM est inséré dans le cahier d'accueil des PDQ pour les nouveaux policiers.
- **>** Lors de l'accueil au SPVM des nouveaux policiers, une simulation de cas avec un aîné est intégrée.
- **)** Le policier responsable, local ou régional, explique le projet aux policiers arrivés récemment dans son unité.
- **>** Une journée de partage de connaissances entre policiers et partenaires a été organisée dans une région.

Les **perspectives d'amélioration** sont :

- **>** La pratique d'insérer le Modèle IPAM dans le cahier d'accueil du PDQ pour les nouveaux policiers est poursuivie.
- **)** La possibilité de réaliser des journées de partage de connaissances conjointes entre policiers et partenaires continue d'être explorée.
- **>** La formation en ligne sur Campus est promue et mise à jour en continu.

Ligne d'action 17. Formations spécifiques selon les fonctions des policiers

Les besoins en formation sont différents selon la fonction policière. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 39. Former les patrouilleurs aux interactions sans âgisme et adaptées à certains défis liés à la santé mentale, à la détection de la maltraitance et aux meilleures pratiques d'intervention et référence.
- Action 40. Offrir une formation avancée en détection et en gestion des suivis aux policiers responsables locaux et régionaux.

Les **perspectives d'actions** envisagées sont :

Action 41. (À long terme) Envisager une formation pour les enquêteurs en plus des contenus sur Campus.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **)** Les contenus de formation en ligne sur Campus abordent assez de thématiques différentes pour répondre aux besoins des policiers de toutes les fonctions.
- **>** MF : le policier responsable corporatif diffuse les « bons coups » de policiers dans « Les nouvelles IPAM ».
- **>** La fiche de communication de gestion souligne le bénéfice de présenter en continu aux rassemblements des informations sur les cas illustrant de bonnes pratiques policières.
- **)** Les policiers responsables plus expérimentés offrent soutien et coaching aux nouveaux policiers responsables dans le cadre de la communauté de pratique.
- **>** MF : le policier responsable corporatif anime une communauté de pratique entre les policiers responsables (conférences téléphoniques mensuelles).
- > Une journée de formation annuelle est organisée pour les policiers responsables locaux et régionaux.
- **>** Des formations sur l'utilisation de M-IRIS sont offertes aux policiers responsables.

Les **perspectives d'amélioration** envisagées sont :

- **>** Une journée annuelle de formation est donnée aux policiers responsables et couvre des sujets divers sur la maltraitance envers les aînés (lors de la semaine de la police en mai par exemple).
- **>** La pertinence d'offrir à des enquêteurs une formation en techniques d'entrevues adaptées aux aînés est explorée. Le besoin pour ce type de formation devra être sondé et éventuellement elle serait intégrée dans le cadre de l'entente socio-judiciaire.



4.2. Intersectorialité

Ligne d'action 18. Amélioration du dialogue et de la connaissance des apports des différents partenaires

La connaissance des partenaires est essentielle pour intervenir efficacement auprès des aînés. Les policiers et les partenaires estiment qu'ils auraient intérêt à mieux se connaître. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 42. Produire des listes d'information sur les services publics et les organismes sans but lucratif (locaux et régionaux).
- Action 43. Continuer à inviter des intervenants des organismes et services à faire des activités de patrouille pour mieux connaître le travail policier (Cobras).
- Action 44. Faire connaître les pratiques du SPVM en matière de maltraitance afin d'encourager les partenaires à signaler des cas aux policiers.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** Une liste des services publics et organismes sans but lucratif pour chaque PDQ et division du Service de police est mise en ligne sur Campus et diffusée lors du lancement du projet.
- **)** Un espace vierge est prévu sur l'Aide-mémoire afin d'apposer un collant présentant les services et organismes locaux.
- **)** Les postes de quartier ont toujours la possibilité d'inviter des partenaires à participer à des activités de patrouille pour mieux connaître le travail policier.
- **>** Des activités de communication externe présentent le travail des policiers et des éléments du Modèle IPAM (Journée internationale de lutte contre la maltraitance envers les aînés le 15 juin; Journée internationale des aînés le 1^{er} octobre).

Les **perspectives d'amélioration** envisagées sont :

\rightarrow La diffusion des « bons coups » dans « Les Nouvelles IPAM » pourrait être diffusée à l'externe aussi.

Ligne d'action 19. Amélioration de la communication avec le réseau de la santé et services sociaux en atténuant les barrières au partage d'informations

Les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux sont essentiels dans l'intervention auprès des aînés. Les barrières liées au partage de l'information entre policiers et intervenants du dit réseau sont le défi principal à relever pour améliorer la communication. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 45. Adapter à Montréal l'entente socio-judiciaire.
- Action 46. Encouragerles policiers à adopter des pratiques d'échange d'informations minimal respectant des principes de confidentialité.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** Un comité de réflexion incluant les responsables du projet de recherche-action IPAM vise à préparer l'implantation de l'entente socio-judiciaire expérimentée en Mauricie-Centre du Québec à Montréal.
- **>** Formation en ligne Campus : deux avis juridiques sont diffusés. L'un porte sur l'échange d'informations et la confidentialité, l'autre sur l'obtention du consentement.
- **>** Des pratiques aidant la communication avec les partenaires peuvent être diffusées dans le cadre de la communauté de pratiques des policiers responsables : consulter un intervenant sans nommer la personne aînée, donner de l'information sans en demander, etc.

Ligne d'action 20. Renforcement des liens opérationnels avec les partenaires

Une implication formelle et une précision des rôles des policiers de différentes fonctions permettraient de renforcer les liens opérationnels avec les partenaires. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 47. Préciser les rôles intersectoriels du policier responsable local.
- Action 48. Préciser les rôles intersectoriels du commandant de poste de quartier.
- Action 49. Préciser les rôles intersectoriels du policier responsable régional.
- Action 50. Préciser les rôles intersectoriels du policier responsable corporatif et formaliser sa présence sur les comités d'envergure corporative.

Les **perspectives d'actions** envisagées sont :

Action 51. (Long terme) Favoriser l'approche intersectorielle au SES (enquêtes spécialisées) pour les cas les plus graves.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **>** MF : le policier responsable local assure le suivi de situations de maltraitance avec les organismes.
- **>** La grille d'analyse fait des recommandations sur l'intervention des policiers responsables locaux avec des partenaires. Elle transmet de l'information sur les moments opportuns pour intervenir en duo avec un partenaire et des pièges à éviter.
- **>** Fiche de communication de gestion : les chefs d'unité sont incités à :
 - faire une présentation du Modèle IPAM en compagnie du policier responsable local à une Table de concertation ou d'autres comités traitant des dossiers aînés;
 - · communiquer avec les dirigeants du réseau public de la santé et des services sociaux et de l'organisme à but non lucratif qui encadre le travailleur de milieu s'il y a lieu pour démontrer l'importance pour le SPVM de la démarche adoptée dans le Modèle IPAM et exprimer ses attentes de collaboration.
- **>** MF: le policier responsable régional coordonne les liens avec des partenaires. Il mobilise des partenaires sur des dossiers au besoin.
- **)** MF: le policier siège sur tous les comités intersectoriels d'envergure corporative.

Les **perspectives d'amélioration** envisagées sont :

> Les services de CAVAC pourraient faire l'objet de promotion au sein de la section des enquêtes spécialisées.



5. GESTION STRATÉGIQUE ET LEADERSHIP

Ligne d'action 21. Soutien stratégique

L'évaluation et la communication stratégique et corporative apportent un soutien transversal à l'intervention policière (d'où leur positionnement sous la composante « soutien transversal » dans la figure 1), mais ces sous-composantes sont également essentielles à une gestion stratégique efficace. Les actions suivantes sont privilégiées :

Action 52. Évaluer le Modèle IPAM en continu et faire les ajustements nécessaires. Action 53. Adopter un plan de communication stratégique et corporative.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **)** Une évaluation de l'implantation et des effets du modèle propose des recommandations et des ajustements à l'intervention policière en continu.
- **>** Un plan de communication interne et externe détaille les étapes et activités afin de faire rayonner le Modèle IPAM au sein du SPVM et auprès du grand public.

Ligne d'action 22. Gestion stratégique et leadership de la direction

Le succès et la pérennité du Modèle IPAM dépendent d'un engagement continu de la direction et des cadres du Service de police. Une gestion stratégique du modèle doit être menée en lien avec les orientations du SPVM, les politiques publiques pour les aînés, les partenaires et les autres corps policiers. Les actions suivantes sont privilégiées :

- Action 54. Assurer la pérennité de la démarche en l'inscrivant dans les orientations stratégiques du SPVM (plan stratégique, plan d'action).
- Action 55. Arrimer la démarche avec les politiques publiques fédérales, provinciales et municipales pour les aînés.
- Action 56. Élaborer des ententes de collaboration avec des partenaires clés notamment sur le partage de l'information.
- Action 57. Diffuser les résultats aux autres services policiers.

Les **pratiques** suivantes sont développées :

- **)** Les responsables collaborent à l'élaboration des plans d'action du SPVM concernant les personnes aînées.
- **>** Les responsables s'assurent de l'arrimage de la démarche avec les politiques publiques fédérales, provinciales et municipales.
- **>** Un comité de réflexion prépare l'implantation de l'entente socio-judiciaire à Montréal.
- **>** Les résultats de la mise en place du Modèle IPAM sont diffusés aux autres services policiers.

NOTES

NOTES

NOTES



LE PRÉSENT DOCUMENT PEUT ÊTRE CONSULTÉ SUR LES SITES SUIVANTS :

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