

INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES ÂÎNÉS MALTRAITÉS



▶ Fiche synthèse

Description des composantes du modèle

INTRODUCTION

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

Cette fiche synthèse présente le Modèle IPAM final implanté au sein de tout le SPVM. Il est possible de consulter trois autres fiches synthèses qui mettent en lumière :

- › l'étude des besoins et l'inventaire des pratiques qui ont permis de développer le modèle;
- › les résultats de l'évaluation du modèle en projet pilote;
- › les savoirs pratiques et théoriques tirés de la recherche-action IPAM.

Pourquoi un modèle d'intervention policière auprès des aînés maltraités (Modèle IPAM)?

Les policiers sont des acteurs privilégiés pour prévenir et contrer la maltraitance envers les aînés. En raison de leur statut de premier répondant ainsi que des liens qu'ils entretiennent avec la communauté, ils sont en mesure d'identifier justement des situations de maltraitance. Or, de nombreux services policiers ne détiennent pas, pour l'heure, d'approche standardisée d'intervention.

En implantant un Modèle IPAM, les policiers seront mieux habilités à reconnaître les situations de maltraitance et à intervenir en collaboration avec ses partenaires.

Les forces du Modèle IPAM



Répond aux besoins et aux enjeux de l'intervention policière dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés, en se basant sur des **données probantes**.



Propose un travail de collaboration avec les partenaires du milieu, afin de **recentrer le travail policier sur sa mission première**, soit d'assurer la sécurité des citoyens, notamment celle des aînés.



Visé des efforts concertés et complémentaires de tous les policiers au sein d'un service de police. Donc, le modèle **ne requiert pas la mise sur pied d'une unité spécialisée**.



Aborde tous les cas de maltraitance envers les aînés, qu'ils soient de nature criminelle ou non. Bien que des cas puissent paraître de prime abord de nature non criminelle, des aspects criminels peuvent être révélés au cours des suivis. C'est pourquoi le travail en collaboration avec les partenaires s'avère nécessaire dans les cas non criminels puisqu'il réduit significativement les appels répétitifs.

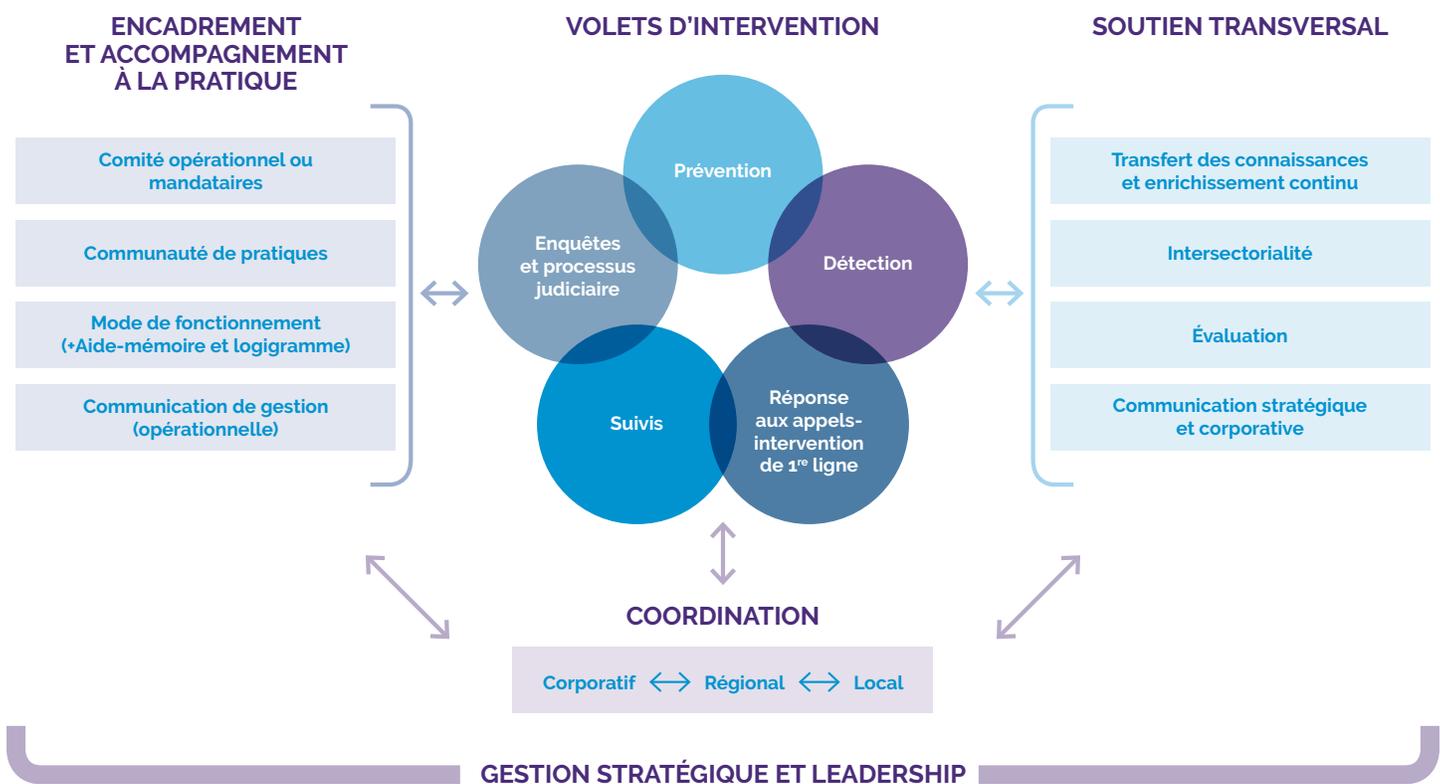


FIGURE 1 - MODÈLE IPAM

Les composantes du Modèle IPAM

Le Modèle IPAM comporte **cinq composantes intégrées**. Au centre de la figure, on retrouve les volets de l'intervention policière. Les autres composantes du modèle sont transversales aux volets d'intervention, car elles apportent à la pratique policière le soutien nécessaire pour que celle-ci soit la plus efficace possible.

Le modèle comprend **22 lignes d'action**. Pour chacune d'elles, des **pratiques** ont été développées au sein du Service de police. Des **perspectives d'amélioration continue** ont également été identifiées pour qu'éventuellement d'autres pratiques soient mises en œuvre à plus long terme.

Cette fiche présente un aperçu de chacune des composantes avec ses lignes d'action et des exemples de pratiques développées. Pour plus de détails sur le modèle, il est possible de consulter le document : « Intervention policière auprès des aînés maltraités. Description des composantes du modèle ».

COMPOSANTE 1 : VOILETS D'INTERVENTION

L'intervention policière se compose de cinq volets interconnectés les uns avec les autres. Un mode de fonctionnement décrit les rôles des policiers dans l'ensemble de l'intervention auprès des aînés maltraités. Le mode de fonctionnement décrit aussi plusieurs autres pratiques développées dans le modèle.

PRÉVENTION

Lignes d'action :

1. Renforcement d'une stratégie commune de prévention
2. Prise en compte de la diversité culturelle des aînés dans les messages de prévention

Exemple de pratique :

- Outils de prévention avec une signature visuelle SPVM, disponibles en quatre langues et accompagnés d'un guide d'utilisation.

DÉTECTION

Lignes d'action :

3. Amélioration des connaissances des policiers pour détecter la maltraitance chez les aînés
4. Soutien aux patrouilleurs dans la détection de la maltraitance

Exemple de pratique :

- Aide-mémoire en format poche diffusé aux policiers de toutes fonctions.



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

Lignes d'action :

5. Description des rôles de tous les policiers dans un mode de fonctionnement
6. Promotion de techniques d'interaction adaptées aux personnes âgées et dépourvues d'âgeisme

Exemple de pratique :

- Un logigramme (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).

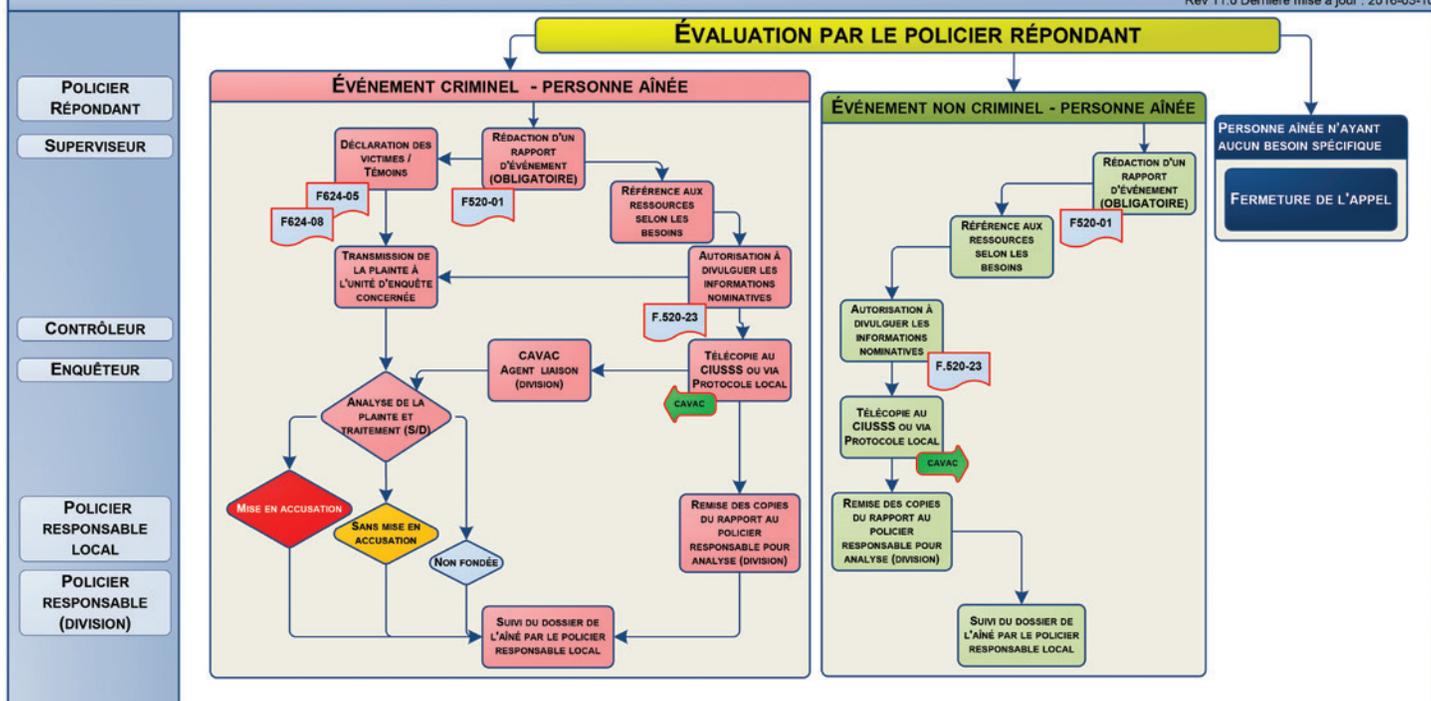


INTERVENTION POLICIÈRE AUPRÈS DES AÎNÉS MALTRAITÉS



DIAGRAMME DE PROCESSUS : ANNEXE D PDQ - PROCÉDURE D'INTERVENTION LOCALE

Rév 11.0 Dernière mise à jour : 2016-03-10



SUIVIS

Lignes d'action :

7. Renforcement de l'efficacité des suivis
8. Optimisation de l'apport des patrouilleurs à l'efficacité des suivis
9. Définition des rôles des policiers responsables locaux et régionaux en matière de suivis avec les partenaires (dans le mode de fonctionnement)

Exemples de pratiques :

- Une fiche spécifique de recommandations précise la répartition des rôles des policiers avec les principaux partenaires.
- Le mode de fonctionnement établit que le patrouilleur doit tenter 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. Il doit ensuite remplir le formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements nominatifs à un autre organisme.

SPVM		AUTORISATION À DIVULGUER DES RENSEIGNEMENTS NOMINATIFS À UN AUTRE ORGANISME	
<input type="checkbox"/> VIOLENCE CONJUGALE	<input type="checkbox"/> AÏNÉ	NUMÉRO MTLV	NUMÉRO D'ÉVÉNEMENT
<input type="checkbox"/> INTRA-FAMILIALE	<input type="checkbox"/> AUTRE		
<input type="checkbox"/> SANTÉ MENTALE			
AUTORISATION			
PERSONNE ACCORDANT L'AUTORISATION			
NOM / PRÉNOM	<input type="checkbox"/> MME	<input type="checkbox"/> M.	DATE DE NAISSANCE (aaaa-mm-jj)
ADRESSE COMPLÈTE			CODE POSTAL
JE DÉSIRES ÊTRE CONTACTÉ(E) PAR TÉLÉPHONE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (TRAVAIL)	HEURE (hh - mm)	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (PARENTS OU AMIS)
	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (DOMICILE)	HEURE (hh - mm)	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (PARENTS OU AMIS)
COMMENTAIRES :		ENFANTS SIGNALÉS DPJ : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	
<input type="checkbox"/> RÉCIDIVE	<input type="checkbox"/> ENFANT(S) RÉSIDANT AU DOMICILE		
NOM :	ÂGE :	ÉCOLE :	
NOM :	ÂGE :	ÉCOLE :	
NOM :	ÂGE :	ÉCOLE :	
L'AGRESSEUR À LA MAISON : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON			
L'ORGANISME PEUT-IL LAISSER UN MESSAGE SUR LE RÉPONDEUR TÉLÉPHONIQUE :		RÉSIDENCE	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
		TRAVAIL	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
		PARENTS / AMIS	<input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON
J'AUTORISE L'ORGANISME À INFORMER LE SPVM DE CE DOSSIER : <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON			
COURTE NARRATION DES FAITS			
J'AUTORISE LE SERVICE DE POLICE DE LA VILLE DE MONTRÉAL À DIVULGUER À L'ORGANISME CI-APRÈS IDENTIFIÉ, LES RENSEIGNEMENTS NOMINATIFS ME CONCERNANT TELS QU'INDIQUÉS AU PRÉSENT FORMULAIRE. CETTE DIVULGATION A POUR BUT DE PERMETTRE À UN INTERVENANT DE L'ORGANISME D'ENTRER EN COMMUNICATION AVEC MOI.			
J'AI COMPRIS LA PORTEE DE LA PRESENTE ET JE SIGNE :			
SIGNATURE DE LA PERSONNE ACCORDANT L'AUTORISATION		DATE (aaaa-mm-jj)	HEURE (hh - mm)
RÉSIDE PAR (SIGNATURE - MATRICULE / GRADE)		DATE (aaaa-mm-jj)	HEURE (hh - mm)
BLANCHE : UNITÉ		DOIT ÊTRE TÉLÉCOPIÉ DANS UN DÉLAI DE 24 HRES AU CSSS DU SECTEUR CONCERNÉ.	
CANARI : ORGANISME CONCERNÉ			
ROSE : PERSONNE CONCERNÉE			
F. 520-23 (0116-05-17) MTH/MSK Montréal			

ENQUÊTES ET PROCESSUS JUDICIAIRE

Lignes d'action :

10. Soutien aux enquêteurs
11. Soutien aux victimes aînées dans le processus judiciaire
12. Réduction des délais dans les enquêtes impliquant des aînés

Exemple de pratique :

- Le mode de fonctionnement précise que l'enquêteur doit contacter la victime dans un délai maximal de 72 heures.

COMPOSANTE 2 : COORDINATION

La coordination de chaque niveau d'opération policière (local, régional et corporatif), ainsi qu'entre ces niveaux, **apporte un soutien opérationnel** aux policiers et permet aussi d'offrir **un soutien d'expertise** pour les cas de maltraitance complexes.

Lignes d'action :

13. Structure de coordination et de soutien d'expertise à trois niveaux
14. Structure de coordination corporative stratégique

Exemples de pratiques :

- Le mode de fonctionnement décrit les rôles des policiers responsables (locaux, régionaux et corporatifs).
- Un cadre responsable corporatif et un cadre mandataire assurent la coordination et le suivi d'implantation du Modèle IPAM.

Rôles des policiers responsables :

Locaux : conseil pour les patrouilleurs, analyse des dossiers des aînés, suivi avec la victime et les services et organismes, circulation d'information au poste de quartier (PDQ) et avec les enquêteurs au dossier.

Régionaux : soutien et rétroaction aux policiers responsables locaux, analyse des dossiers des aînés, sécurisation des victimes au besoin, liens avec les enquêteurs et les partenaires, circulation d'information.

Corporatif : leadership de la communauté de pratiques des policiers responsables, liens avec les partenaires corporatifs, veille stratégique et circulation de l'information.

COMPOSANTE 3 : ENCADREMENT ET ACCOMPAGNEMENT À LA PRATIQUE

En plus d'une coordination entre les différents niveaux d'opération policière, dans les situations de maltraitance envers les aînés, l'intervention policière doit également 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.

Ligne d'action :

15. Mise en place des mécanismes d'encadrement et d'accompagnement à la pratique

Exemples de pratiques :

- Un comité opérationnel a le mandat d'opérationnaliser le Modèle IPAM, de l'implanter et de soutenir le suivi et l'évaluation réalisée par la recherche.
- Un mode de fonctionnement est adopté par le SPVM.
- Un plan de communication de gestion et opérationnelle est développé.
- Une communauté de pratiques accompagne les policiers responsables dans l'accomplissement de leurs tâches et leur amélioration continue.

MODE DE FONCTIONNEMENT	
 INTERVENTION PARTICULIERE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS	NUMERO PR XXX-XX
Propriétaire : Direction des opérations	EN VISITEUR 2016-XX-XX
	ANNEE

La présente procédure donne les orientations du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) sur l'intervention policière en matière de maltraitance envers les aînés. Elle guide les démarches qui doivent être entreprises, lorsqu'il est établi qu'il s'agit d'une situation de maltraitance, qu'elle soit de nature criminelle ou non, celle-ci est considérée comme un événement et nécessite une intervention et la rédaction d'un rapport d'événement.

Les annexes A, B et C se rapportant à cette procédure vous serviront de guide pour toute intervention en matière de maltraitance envers les aînés.

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

L'intervention policière a pour objectif de contribuer à mettre fin à une situation de maltraitance et à protéger l'intégrité de la personne aînée. L'atteinte de cet objectif doit prendre en considération les volontés de celle-ci, à moins que sa sécurité ou sa vie ne soit menacée ou qu'elle ait été déclarée inapte par le tribunal.

Les cas de maltraitance font l'objet de peu de plaintes et ne sont pas nécessairement signalés par la personne aînée. Leur détection nécessite pour les policiers un travail d'observation et de validation des indices (annexe A)

Les policiers doivent porter une attention aux indices de maltraitance, non seulement lors d'un signalement, mais également, en présence d'une personne aînée dans le cadre de leurs activités.

La démarche se doit de maximiser la collaboration avec nos partenaires en privilégiant la référence, afin d'assurer le soutien requis auprès de notre clientèle aînée.

Toute intervention doit être effectuée dans le respect des droits et libertés individuelles des personnes en cause. Le SPVM tient à assurer que l'ensemble de son personnel favorise et maintienne dans toute intervention avec les citoyens qu'il dessert, une prestation de service exemplaire.

2. DÉFINITIONS

2.1. **PERSONNE AÎNÉE**
Personne âgée de 65 ans et plus, ou dont l'état permet de constater les attributs physiologiques et sociaux de la vieillesse tels que la société se les représente.

2.2. **CONFIDENTIALITÉ**
Un organisme public peut communiquer tout renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, ou pour autrui, en raison d'une situation d'urgence mettant en danger sa vie, sa santé ou sa sécurité. Cette intervention est nécessaire lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou blessure grave

Montréal  Page 1 de 5

COMPOSANTE 4 : SOUTIEN TRANSVERSAL

Les policiers de toutes fonctions nécessitent une formation de base sur la maltraitance envers les aînés. Elle est néanmoins peu offerte au cours de leur formation initiale. Le travail intersectoriel avec les partenaires du milieu est aussi indispensable pour répondre aux multiples aspects de la maltraitance (sociaux, médicaux, juridiques, etc.).

Lignes d'action :

16. Sensibilisation générale de tous les policiers du SPVM
17. Formations spécifiques selon les fonctions des policiers
18. Amélioration du dialogue et de la connaissance des apports des différents partenaires
19. Amélioration de la communication avec le réseau de la santé et des services sociaux en atténuant les barrières au partage d'informations
20. Renforcement des liens opérationnels avec les partenaires

Exemples de pratiques :

- › Un module de formation a été mis à la disposition des policiers sur la plateforme en ligne du SPVM.
- › Une liste des services publics et organismes sans but lucratif, pour chaque poste de quartier et division du Service de police, est disponible sur la plateforme en ligne du SPVM.

MALTRAITANCE DES AÎNÉS	
QU'EST-CE QUE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS?	COMMENT DÉTECTER LA MALTRAITANCE CHEZ LES AÎNÉS?
COMMENT INTERVENIR SUR UN APPEL OU L'ON DÉTECTE DE LA MALTRAITANCE?	COMMENT DÉTERMINER SI C'EST CRIMINEL OU NON?
QUI FAIT QUOI?	QUI D'AUTRE PEUT M'AIDER?
TESTEZ VOS CONNAISSANCES!	UN CAS DE MALTRAITANCE OU PAS?
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	BOÎTE À OUTILS

COMPOSANTE 5 : GESTION STRATÉGIQUE ET LEADERSHIP

Le leadership et la gestion stratégique de la direction et des cadres du Service de police, ainsi que leur engagement continu, garantissent la pérennité du modèle. D'autres éléments transversaux, tels l'évaluation et la communication stratégique, apportent un soutien stratégique à l'intervention policière.

Lignes d'action :

21. Soutien stratégique
22. Gestion stratégique et leadership de la direction

Exemples de pratiques :

- › L'évaluation de l'implantation et des effets propose des recommandations et des ajustements à l'intervention policière en continu.
- › Un plan de communication stratégique détaille les activités de rayonnement du modèle.
- › Les responsables s'assurent de l'arrimage de la démarche avec les politiques publiques fédérales, provinciales et municipales.

CONCEPTION ET RÉDACTION :

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

AVEC LE SOUTIEN DE :

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

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

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

SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE :

MARIE BEAULIEU, Ph.D.

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

MICHELLE CÔTÉ, Ph.D.

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

ET LA DIRECTION STRATÉGIQUE ET OPÉRATIONNELLE DE :

JOSÉE BLAIS, Inspecteur-Chef, SPVM

MIGUËL ALSTON, Commandant, SPVM

Les membres du **COMITÉ OPÉRATIONNEL DU SPVM**

GRAPHISME :

Basta communication

PHOTOGRAPHIE DE LA PAGE COUVERTURE :

Studio De Grand-Pré

LE PRÉSENT DOCUMENT PEUT ÊTRE CONSULTÉ SUR LES SITES SUIVANTS :

www.maltraitancedesaines.com/fr/

www.spvm.qc.ca/fr/Aines

CONTACT :

marie.beaulieu@usherbrooke.ca

michelle.cote@spvm.qc.ca

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

DROITS DE REPRODUCTION :

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

Dépôt légal

ISBN : 978.2.922389.40.1

© Beaulieu et Côté, 2016

FINANCEMENT :

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

Canada 

Québec 



Montréal 



Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Research Chair on Mistreatment of Older Adults