

À l'intention des chefs d'unités déployées IPAM

Responsable du volet aînés : Inspecteur-chef Josée Blais
Mandataire du modèle IPAM : Commandant Miguël Alston
Conseillère en communication : Mme Anne Hallée
Grand déploiement phase 1 : PDQ 8, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 24, 33, 39, 45, 49

Pourquoi cette démarche IPAM ? – Intervention policière auprès des aînés maltraités

- D'ici quelques années, un montréalais sur quatre aura plus de 65 ans. Les policiers seront de plus en plus appelés à assurer la sécurité des aînés, particulièrement celle des plus vulnérables d'entre eux;
- 4 à 7 % des personnes aînées vivant à domicile seraient victimes de maltraitance;
- Comme de nombreux cas ne sont pas dénoncés ni rapportés, on estime plutôt ce pourcentage entre 10 et 15 %;
- Les policiers sont privilégiés car ils ont accès au domicile des plus vulnérables d'entre elles;
- Un changement de culture s'impose dans le traitement des appels et des dossiers de maltraitance des aînés,
- Les policiers doivent être sensibilisés à cette réalité et détecter ces situations de maltraitance afin qu'une prise en charge soit réalisée par une ressource appropriée, ou qu'une enquête criminelle soit enclenchée en priorité.

Enjeux de communication de gestion

À la suite de l'évaluation de la phase 1 du projet pilote, il apparaît que le leadership des gestionnaires ainsi que leur communication de gestion sont des éléments essentiels au succès de l'implantation de la démarche IPAM.

L'agent pivot joue un rôle de soutien et de conseil alors que le gestionnaire continue de jouer son rôle de leader et de patron. Il s'approprie l'implantation d'IPAM et communique ses attentes envers son personnel et son équipe de gestion tout en assurant un suivi rigoureux. Il assure la gestion du changement et anticipe les phases de réactions des employés.

Stratégie de communication interne

- Dès **lundi le 14 mars**, le chef d'unité transmet par courriel à tout son personnel (L_PDQ) le communiqué IPAM en mentionnant que le PDQ ou SAC sera parmi les prochaines unités formées à cette démarche... plus de détails suivront;
- Le chef d'unité rencontre dans les prochains jours l'agent responsable local afin d'échanger sur son nouveau rôle et sur le message à transmettre au personnel (utilisation de CAMPUS, remise de l'aide-mémoire). Il identifie également un agent remplaçant afin d'assurer une continuité dans les suivis;
- Le **lundi 21 mars**, il transmet un courriel à son équipe de gestion contenant les informations suivantes :
 - Rappel qu'IPAM arrive au PDQ;

- Annonce du nom de l'agent responsable et son rôle de soutien, de conseil et d'intervention de deuxième ligne avec les partenaires;
 - Tournée des rassemblements qui va débiter par l'agent responsable et prévoir 20 minutes pour la présentation;
 - Joindre le MF (projet) à s'approprier pour les superviseurs, date d'entrée en vigueur le 31 mars.
- Le chef d'unité se présente aux rassemblements, mentionne les raisons qui amène la démarche IPAM et présente l'agent responsable ainsi que son rôle (démonstration de l'importance du projet pour le gestionnaire);
 - À la suite des présentations faites à tout le personnel, le chef d'unité rencontre l'agent responsable et fait le point sur la compréhension du message ainsi que sur l'adhésion et les réactions du personnel;
 - Le **31 mars**, le chef d'unité transmet à tout le personnel (L_PDQ) mentionnant le début officiel de IPAM, en joignant le MF;
 - Le chef d'unité insère IPAM comme sujet lors des rencontres statutaires avec ses superviseurs. Il aborde entre autres les éléments suivants :
 - Importance de la démarche et ses attentes;
 - Rôle essentiel du superviseur (leader et vigie des appels);
 - S'assurer de la rédaction des rapports, de leur conformité des rapports et que l'agent responsable soit informé lorsque requis;
 - Révision du MF;
 - Rappel du rôle de détection des agents, éviter la sur-référence à l'agent responsable;
 - Rappel des raisons de cette démarche afin de donner un sens et susciter l'engagement.
 - Dès qu'un cas démontre le succès et l'efficacité de la démarche IPAM, le chef d'unité informe tout son personnel (par courriel ou rassemblement) afin de valoriser l'action entreprise par le policier concerné et les résultats, renforçant ainsi la raison d'être d'IPAM ainsi que l'engagement des policiers. Il poursuit cette stratégie de valorisation lors d'autres cas.

Stratégie de communication externe

- Le chef d'unité informe ses partenaires et son arrondissement par courriel de l'arrivée de la démarche IPAM à son unité;
- Il présente le projet IPAM en compagnie de l'agent responsable à la Table de concertation ou autres comités aînés;
- Il établit la communication (si ce n'est déjà fait) avec un dirigeant du CIUSSS de son arrondissement et le dirigeant du travailleur de milieu s'il y a lieu. Il démontre l'importance pour le SPVM de la démarche IPAM et exprime ses attentes de collaboration;
- Il fait paraître un article dans le journal local à l'aide du communiqué qui sera fourni;
- Il informe son inspecteur lorsque les démarches d'implantation sont réalisées et de l'état de situation.