AIDE-MÉMOIRE - DÉCLENCHEMENT DU PROCESSUS D'INTERVENTION CONCERTÉ (PIC)

Destiné aux intervenants et gestionnaires désignés du CIUSSS

Objectifs: Appliquer les étapes de déclenchement d'un PIC et Identifier les rôles et responsabilités à chaque étape

Section 1 : Situation de maltraitance identifiée par un intervenant ou un employé du CIUSSS

Consultation lors de l'identification d'indices de maltraitance

Rôle de l'intervenant ayant repéré des indices de maltraitance	Rôle de l'intervenant désigné	Rôle du gestionnaire désigné
• Consulter l'intervenant désigné en maltraitance de son équipe; **Et/ou** • Consulter et/ou transmettre les informations au gestionnaire désigné.	➢ Confirmer qu'il y a un motif raisonnable de croire à une situation de maltraitance (utiliser l'outil d'aide à la décision); ➢ Explorer avec l'intervenant/l'équipe la situation, les interventions effectuées jusqu'à maintenant; ➢ S'assurer que le signalement au CPQS a été fait, si requis; ➢ Identifier les leviers qui pourraient mettre fin à la situation de maltraitance (PII, autorisation judiciaire de soins, mesure de représentation, etc.) ; ➢ Déterminer si les critères de déclenchement d'un PIC sont présents (Voir l'outil Le PIC en bref) ; ➢ Déterminer le type de PIC à déclencher et s'assurer que le consentement a été obtenu le cas échéant : Voir l'outil Le PIC en bref) ; ➢ Transmettre à l'intervenant le dépliant explicatif et le formulaire de consentement si requis (Disponible sur la plateforme SIMA dans la section Outils) ; ➢ Si nécessaire, consultez une ou des instances internes (Voir annexe 1) ; ➢ S'assurer que le gestionnaire désigné a été avisé.	▪ Dirigez l'intervenant/l'employé vers l'intervenant désigné si requis ; ▪ Utiliser le coffre à outils en maltraitance si celui-ci est déployé dans son secteur ; ▪ Consulter le BPMV si nécessaire (ex : maltraitance commise par un employé) ou une autre instance interne[1] ; ▪ Aviser sa direction s'il identifie des enjeux organisationnels ; ▪ Aviser la direction de la qualité de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) (certification) si la situation de maltraitance se produit dans une RI, une RTF ou une RPA ; ▪ Prendre en charge la vérification des faits s'il la personne maltraitante est un employé du CIUSSS.

[1] Voir annexe 1

Déclenchement du Processus d'intervention concerté (PIC)		
Rôle de l'intervenant au dossier	**Rôle de l'intervenant désigné**	**Rôle du gestionnaire désigné**
• Tenter d'obtenir le consentement de l'usager pour le déclenchement du PIC ; • Transmettre à l'usager le dépliant explicatif.	➢ Accompagner l'intervenant afin de déterminer la meilleure façon d'obtenir le consentement de la personne aînée au PIC, si nécessaire ; ➢ Identifier avec l'intervenant au dossier/l'équipe interdisciplinaire ; ➢ Le type de PIC à déclencher ; ➢ Les partenaires externes à solliciter ; ➢ Les questionnements à leur adresser. (Questions spécifiques, besoin de statuer sur le caractère criminel ou non, de savoir s'il s'agit d'exploitation, de trouver des stratégies pour faire cesser la maltraitance, etc.) ; ➢ Créer une intervention dans la plateforme **SIMA** en ligne[2] https://www.sima.gouv.qc.ca/accueil ; ➢ Consulter le BPMV si un accompagnement est nécessaire (ex : premier déclenchement, situation complexe, etc.) ; ➢ Si ce n'est pas déjà fait, aviser le gestionnaire ; ➢ Évaluer si une concertation TEAMS avec les partenaires du PIC est requise.	▪ Accompagner l'intervenant désigné dans le déclenchement du PIC si requis ; ▪ Demander l'accompagnement du BPMV pour le déclenchement du PIC si la maltraitance est commise par un employé du CIUSSS ; ▪ Transmettre les informations pertinentes à indiquer au PIC c'est le BPMV qui procède au déclenchement.
Informations complémentaires : • Le délai de réponse attendu des partenaires est de 48 heures ouvrables. Advenant l'absence de réponse d'un partenaire dans ce délai, écrire un courriel au partenaire afin de lui signifier le PIC déclenché et l'attente d'une réponse ; • Il est important de sélectionner les personnes dont le nom est suivi de la mention : « Seule personne à cocher » lors de la création d'une intervention ; • **Ne jamais** mettre de données nominatives dans la section *Événement.*		
Planification de la concertation via la plateforme TEAMS		
Rôle de l'intervenant au dossier	**Rôle de l'intervenant désigné**	**Rôle du gestionnaire désigné**
• Analyser et déterminer quelles informations contenues au dossier seront pertinentes à transmettre aux partenaires ; • Demander le soutien de l'intervenant désigné si requis.	➢ Transmettre une invitation par courriel aux partenaires ciblés en proposant plusieurs dates et heures différentes[3] ; ➢ Créer une entrée d'agenda Outlook[4] en indiquant le numéro du PIC en objet et joindre l'ordre du jour[5] proposé aux annexes 3-4-5 ;	▪ Se rendre disponible pour le PIC, si requis.

[2] Voir Guide d'accompagnement SIMA et Guide d'utilisation SIMA disponibles sur la plateforme.
[3] Demander aux partenaires un délai de réponses, car certains bloquent les plages horaires dans leur agenda jusqu'à l'invitation officielle.
[4] Modèle de courriel d'invitation disponible à l'annexe 2
[5] L'utilisation d'un ordre du jour n'est pas obligatoire. Il permet cependant de bien encadrer la rencontre et peut être utile lors des premières animations.

	➢ Déterminer quel(s) intervenant(s) de l'équipe participera à la concertation ; ➢ Valider avec le gestionnaire s'il souhaite être présent ; ➢ S'assurer de la participation d'une personne de la DQEPE (certification) si la situation de maltraitance se produit dans une RI, une RTF ou une RPA.	
Animation du Processus d'intervention concerté (PIC)		
Rôle de l'intervenant au dossier	**Rôle de l'intervenant désigné**	**Rôle du gestionnaire désigné**
• Participer aux échanges lors de la concertation ; • Transmettre les informations supplémentaires nécessaires à une compréhension juste de la situation de maltraitance.[6].	➢ Attendre que tous les participants soient branchés avant de débuter ; ➢ Débuter l'animation en se présentant et en faisant la lecture de l'ordre du jour ; ➢ Mentionner le type de PIC et rappeler les règles de confidentialité (soutien — conseil — sans données nominatives, PIC avec consentement ne transmettre que les informations pertinentes, idem pour PIC sans consentement et risque sérieux) ; ➢ Faire un tour d'écran pour permettre aux participants de se présenter ; ➢ Demander aux participants s'ils ont pu faire la lecture de la situation et en faire un résumé, le cas échéant ; ➢ Demander aux partenaires leur compréhension de la situation, s'ils ont besoin d'informations supplémentaires et leur demander leurs possibilités d'interventions ; ➢ Laisser les participants échanger tout en assurant la gestion du temps ; ➢ Récapituler, en fin de rencontre, les tâches à accomplir pour chacun des partenaires ; ➢ Évaluer, avec les partenaires, la nécessité de faire le suivi de la situation et sous quelles modalités (par courriel, sur la plateforme SIMA, par téléphone, etc.) ; ➢ Une fois la rencontre terminée, rédiger un suivi sur SIMA ; ➢ Faire un retour avec l'intervenant au dossier concernant son appréciation de la rencontre, si pertinent ; ➢ Effectuer une rétroaction au gestionnaire désigné s'il n'était pas présent ; ➢ Aviser le BPMV de toute difficulté vécue en regard du PIC	▪ Participer à la concertation si requis.

[6] C'est l'intervenant au dossier, qui exerce son jugement professionnel quant au choix des informations à transmettre.

<table>
<tr><th colspan="3">Suivi du Processus d'intervention concerté (PIC)</th></tr>
<tr><th>Rôle de l'intervenant au dossier</th><th>Rôle de l'intervenant désigné</th><th>Rôle du gestionnaire désigné</th></tr>
<tr><td>• Informer l'intervenant désigné de tout nouvel élément pertinent dans la situation de maltraitance.</td><td>➢ Assurer un soutien à l'intervenant ou à l'équipe tout au long de l'évolution de la situation ;
➢ Planifier une rencontre de suivi avec les partenaires, au besoin ;
➢ Rédiger les suivis sur SIMA si de nouveaux événements surviennent ;
➢ Maintenir le PIC ouvert jusqu'à ce que les critères de fermeture soient présents.</td><td>▪ Demeuré informé de l'évolution de la situation de maltraitance ;
▪ Soutenir l'intervenant désigné, si requis.</td></tr>
<tr><th colspan="3">Fermeture du Processus d'intervention concerté</th></tr>
<tr><th>Rôle de l'intervenant au dossier</th><th>Rôle de l'intervenant désigné</th><th>Rôle du gestionnaire désigné</th></tr>
<tr><td>• Informer l'intervenant désigné de l'évolution de la situation de maltraitance.</td><td>➢ Si les critères de fermeture du PIC sont présents, rédiger un suivi dans SIMA en donnant les raisons de la fermeture et demander aux partenaires s'ils sont d'accord[7] avec la fermeture du PIC ;
➢ Fermer le PIC.</td><td>▪ Soutenir l'intervenant désigné, si requis.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Les critères de fermeture du PIC sont :
1. La personne aînée est soutenue par un ou plusieurs des intervenants qui l'accompagnent dans son cheminement pour mettre fin à la situation de maltraitance ;
ET
2. Il y a fin de la situation de maltraitance, et ce, même si des procédures judiciaires sont en cours.
Le PIC pourrait aussi être fermé selon les conditions suivantes :
<u>PIC avec consentement</u> : La personne a retiré son consentement et il n'y a pas de risque sérieux de mort ou de blessure grave qui inspire un sentiment d'urgence ;
<u>PIC sans consentement</u> : Le risque sérieux de mort ou de blessure grave qui inspire un sentiment d'urgence est passé.
Autre information utile :
• Si les partenaires n'ont pas répondu dans un délai de 48 heures ouvrables, l'intervenant désigné peut procéder à la fermeture du PIC.</td></tr>
</table>

[7] La décision de fermer le PIC se prend en concertation avec les partenaires qui y ont participé

Section 2 : Situation de maltraitance identifiée par un partenaire		
Réception d'un courriel d'alerte de déclenchement de SIMA ou recevoir un appel de la part du BPMV		
Rôle de l'intervenant ayant repéré des indices de maltraitance	**Rôle de l'intervenant désigné**	**Rôle du gestionnaire désigné**
• Pas de rôle à cette étape	➢ Se connecter à la plateforme : https://www.sima.gouv.qc.ca/accueil ; ➢ Prendre connaissance de l'intervention ; ➢ Vérifier si la personne maltraitée reçoit des services du CIUSSS ; ➢ Interpeller l'intervenant au dossier ou assigner un intervenant le cas échéant ; ➢ Informer le gestionnaire désigné.	▪ Utiliser le coffre à outils en maltraitance si celui-ci est déployé dans son secteur ; ▪ Consulter le BPMV si nécessaire (ex. : maltraitance commise par un employé) ; ▪ Aviser sa direction s'il identifie des enjeux organisationnels ; ▪ Aviser la direction de la qualité de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) (certification) si la situation de maltraitance se produit dans une RI, une RTF ou une RPA ; ▪ Prendre en charge la vérification des faits si la personne maltraitante est un employé du CIUSSS ; ▪ Soutenir l'intervenant désigné si requis.
Participation au PIC		
Rôle de l'intervenant au dossier	**Rôle de l'intervenant désigné**	**Rôle du gestionnaire désigné**
• Valider le consentement de la personne au PIC ; • Transmettre les informations supplémentaires nécessaires à une compréhension juste de la situation de maltraitance, selon son jugement professionnel.	➢ Répondre à la demande des partenaires dans SIMA ou clarifier le besoin du partenaire si cela n'est pas précisé dans les 48 heures suivant le déclenchement ; ➢ Transmettre ses disponibilités et celles de l'intervenant au dossier, si requis ; ➢ Participer à la concertation TEAMS en compagnie de l'intervenant au dossier si pertinent ; ➢ Rédiger les suivis nécessaires sur SIMA ; ➢ Consulter le BPMV si requis.	▪ Participer à la concertation, si requis.

Annexe 1 : Instances internes pouvant être consultées

Instance	Service offert
Bureau de protection du majeur vulnérable (BPMV) : 02.ciusss.bpmv@ssss.gouv.qc.ca	✓ Soutien clinique aux intervenants et gestionnaires désignés avant, pendant et après un PIC ; ✓ Accompagnement lors des premiers déclenchements de PIC ; ✓ Animation des premiers déclenchements de PIC ; ✓ Prise en charge du PIC si la maltraitance est commise par un employé du CIUSSS, si pertinent ; ✓ Soutien technique avec SIMA ; ✓ Soutien en cas d'enjeu avec un partenaire.
Affaires juridiques : 02.ciusss.siege.social.affaires.juridique@ssss.gouv.qc.ca Ou via le formulaire de demande de service : https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=KP7hBotfdUC_bK4kvhp5kpxLlOQYpctPl1jDuWQxHedURTlNVzlNTTdTSElXOUNUMDRBWUJLUVRXVCQlQCN0PWcu&route=shorturl	✓ Accompagnement juridique (autorisation judiciaire de soins, conseils juridiques pour dossiers complexes avec risques de litiges, etc.).
Comité d'éthique : ethique.ciusss02@ssss.gouv.qc.ca ou via le formulaire de demande de service : https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=KP7hBotfdUC_bK4kvhp5kpcOqVVIB8NKhOsUUZTO3HlURExHNUgwMkxYVTdGRVRJR1hOOFJYMzA5MyQlQCN0PWcu	✓ Accompagnement pour les situations où vous ou l'équipe êtes confrontés à des questionnements, malaises ou dilemmes éthiques (conflits de valeurs) par rapport à la situation de maltraitance.
Service des communications 02.ciusss.medias@ssss.gouv.qc.ca	✓ Accompagnement pour les situations présentant un risque médiatique.
Gestion des risques gestion.risques.ciusss02@ssss.gouv.qc.ca	Lorsque l'acte de maltraitance est commis dans le cadre d'une prestation de soins ou de services ou que l'acte est commis par un usager envers un autre usager ; ✓ S'assurer de la gestion des incidents et des accidents par les gestionnaires, assurer le suivi des événements sentinelles et offrir du soutien à la divulgation.

Annexe 2 : Modèle de courriel de convocation pour une rencontre de PIC

Bonjour,

Je vous sollicite aujourd'hui à titre d'intervenant désigné pour planifier la tenue d'une rencontre de concertation concernant le PIC *No (indiquer le numéro du PIC)*

Rappel des prémisses du processus :

Ce processus d'intervention concerté (PIC) est : *(Indiquer si avec ou sans consentement ou soutien-conseil)*

Le but de cette concertation est d'évaluer les différentes stratégies permettant de mettre fin à la situation de maltraitance.

Les informations échangées devront respecter les engagements qui sont les mêmes que dans le cadre de l'utilisation de la plateforme SIMA, inscrits dans la Loi :

Respecter à l'égard des renseignements partagés par l'entremise de rencontres, les règles relatives à la protection des renseignements personnels qui s'appliquent, notamment la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)* et toute autre loi qui s'applique à nos organisations.

Utiliser les renseignements auxquels vous accédez dans le strict cadre de vos fonctions et dans l'application de la mission de votre organisation.

Ne communiquer aucun des renseignements auxquels vous accédez par l'entremise de cette rencontre à qui que ce soit, sauf aux intervenants impliqués dans le processus d'intervention concerté.

N'impliquer dans le cadre du processus d'intervention concerté que les intervenants concernés par la situation de maltraitance et pouvant apporter leur aide à la personne visée.

Respecter, en tout temps, les termes du consentement exprimé par la personne visée par le processus d'intervention concerté.

Les professionnels impliqués demeurent liés au secret professionnel. Il leur revient donc d'évaluer ce qu'ils peuvent partager ou non.

N'hésitez pas à me contacter pour de plus amples informations.

Au plaisir de se rencontrer,

Signature

Annexe 3 : Modèle d'ordre du jour pour la concertation PIC de type Soutien-Conseil

Processus d'intervention concerté (PIC)

(Indiquer le numéro du PIC)

Soutien-conseil

Ordre du jour

Date : xxx

Heure : xxx

Lieu : xxx

Détails :

1. Ouverture de la séance :
2. Accueil et présentation des participants
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour :
4. Rappel des prémisses au soutien-conseil (sans données nominatives).
5. Partage sur la situation de maltraitance et des faits.
6. Exploration des solutions possibles, période de questions, échange en fonction de l'expertise de chacun.
7. Prise de décision sur les prochaines étapes.
8. Plan de communication suivant cette rencontre (options retenues) :
9. Rencontre *TEAMS* avec les partenaires
10. Suivi sur SIMA
11. Courriel
12. Téléphone
13. Clôture de la séance :

Annexe 4 : Modèle d'ordre du jour pour la concertation PIC de type avec consentement

Processus d'intervention concerté (PIC)

(Indiquer le numéro du PIC)

Avec consentement

Ordre du jour

Date : xxx

Heure : xxx

Lieu : xxx

Détails :

1. Ouverture de la séance :
2. Accueil et présentation des participants
3. Lecture et adoption de l'ordre du jour :
4. Rappel des prémisses au soutien-conseil (**avec consentement**).
5. Partage sur la situation de maltraitance et des faits.
6. Exploration des solutions possibles, période de questions, échange en fonction de l'expertise de chacun.
7. Prise de décision sur les prochaines étapes.
8. Plan de communication suivant cette rencontre (options retenues) :
9. Rencontre *TEAMS* avec les partenaires
10. Suivi sur SIMA
11. Courriel
12. Téléphone
13. Clôture de la séance :

Annexe 5 : Modèle d'ordre du jour pour la concertation PIC de type sans consentement

Processus d'intervention concerté (PIC)

(Indiquer le numéro du PIC)

Sans consentement – Risque sérieux de blessures graves

Ordre du jour

Date : xxx

Heure : xxx

Lieu : xxx

Détails :

1. Accueil et présentation des participants
2. Rappel des prémisses au soutien-conseil (**sans consentement — risque sérieux de blessures graves)**
3. Partage sur la situation de maltraitance et des faits.
4. Exploration des solutions possibles, période de questions, échange en fonction de l'expertise de chacun.
5. Prise de décision sur les prochaines étapes.
6. Plan de communication suivant cette rencontre (options retenues) :
7. Rencontre TEAMS avec les partenaires
8. Suivi sur SIMA
9. Courriel
10. Téléphone
11. Mot de la fin