Coordonnatrice régionale spécialisée de lutte contre la maltraitance

Description	Formation obligatoire
• Assurer la coordination et favoriser la concertation des représentants désignés au comité régional; • Coordonner les activités d'appropriation visant l'implantation du processus d'intervention concerté dans la région (incluant la diffusion des outils pertinents); • En collaboration avec les représentants désignés et à leur demande, s'assurer que les employés de leur organisation respective et les intervenants connaissent le processus d'intervention concerté; • En collaboration avec les membres du comité régional, organiser annuellement une activité visant à dresser le bilan des interventions concertées réalisées (journée bilan, etc.); • En collaboration avec les représentants désignés, rédiger le rapport annuel des interventions concertées réalisées et l'acheminer au Secrétariat aux aînés; • Favoriser l'intégration des communautés autochtones et des communautés ethnoculturelles au processus d'intervention concerté de la région, en lien avec l'application de la loi; • Participer aux rencontres mensuelles avec le Secrétariat aux aînés (ou la DBLMIS du MSSS) en lien avec le suivi du processus d'intervention concerté; • Signaler au Secrétariat aux Aînés les enjeux survenant dans le processus d'intervention concerté. • Recevoir les demandes des partenaires externes du *PIC* et les orienter vers les directions concernées.	**Formations disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) :** • 2255: Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 30) • 2944 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance (40 min) • 10300 : Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 45) • 10659 : Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (40 min) **Toute autre formation rendue disponible par le MSSS, le CRÉGÈS, ou les partenaires de l'entente-cadre nationale.**

Coordonnatrice des processus d'interventions concertés	
Description	**Formation obligatoire**
• Faire la promotion du PIC, contribuer à faire connaître la procédure interne et les modalités liées au déclenchement d'un PIC au sein de l'établissement et voir à la mise en place de la procédure interne le cas échéant; • Coordonner les PIC à l'intérieur de l'établissement, c'est-à-dire : • Recevoir les signalements ou déclenchements du PIC des partenaires externes (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînées LAMAA et autres partenaires du PIC) et les orienter vers les directions et les personnes concernées; • Soutenir les intervenants désignés concernant les critères de déclenchement d'un PIC; • Soutenir l'animation des PIC; • Informer en continu le coordonnateur régional spécialisé en matière de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées ou toute autre personne en situation de vulnérabilité des enjeux rencontrés concernant les PIC; • Participer au déploiement de la formation sur le PIC à l'intérieur de l'établissement; • Apporter son soutien clinique et organisationnel aux gestionnaires et intervenants désignés aux fins de toute décision relative au déclenchement d'un PIC; • Accompagner les représentants et intervenants désignés dans l'utilisation de la plate-forme Web SIMA (suivi des intervenants pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées) et assurer la mise à jour en continu de la liste complète des coordonnées des intervenants désignés; • Contribuer à toutes autres tâches permettant à l'établissement de s'acquitter de ses obligations légales découlant de l'application de la Loi	**Formations disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) :** • 2255: Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 30) • 2944 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance (40 min) • 10300 : Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 45) • 10659 : Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (40 min) **Toute autre formation rendue disponible par le MSSS, le CRÉGÈS, ou les partenaires de l'entente-cadre nationale.**

ainsi que la réalisation du plan d'action de l'établissement en matière de lutte contre la maltraitance.

Représentants désignés

Les représentants désignés sont nommés par les organisations régionales concernées par l'entente-cadre. Les ministères et organismes signataires de l'entente s'assurent que des représentants désignés des organisations impliquées dans les processus d'intervention concertés participent aux comités régionaux.

Au CIUSSS Saguenay–Lac-Saint-Jean, ce rôle est assumé par le Bureau de protection du majeur vulnérable (BPMV).

Description	Formation obligatoire
Sensibilisation et formation • Former les intervenants et les gestionnaires désignés (formation initiale et formation continue); • Assurer la coordination régionale de la formation; • Transmettre toutes informations et formations pertinentes en lien avec la lutte contre la maltraitance; • Collaborer avec le coordonnateur régional, à la réalisation des activités d'appropriation visant l'implantation du PIC; • Sensibiliser les équipes cliniques à la lutte contre la maltraitance et à l'utilisation des PIC; **Soutien clinico-administratif** • Participer aux rencontres du comité régional des PIC; • S'assurer que les directions nomment les gestionnaires et intervenants désignés; • Tenir à jour la liste complète et les coordonnées des gestionnaires, des intervenants et des intervenants désignés substituts de l'établissement; • Coordonner en collaboration avec les partenaires internes, l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi du plan d'action régional des PIC; • Produire la reddition de compte au MSSS en lien avec le fonctionnement des PIC; • Tenir à jour ses connaissances dans le dossier de la maltraitance; • Offrir de la consultation clinique lors de situation complexe (Niveau 3);	**Formations disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) :** • 2255: Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 30) • 2944 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance (40 min) • 10300 : Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 45) • 10659 : Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (40 min) **Toute autre formation rendue disponible par le MSSS, le CRÉGÈS, ou les partenaires de l'entente-cadre nationale.**

• Relancer les intervenants désignés associés aux PIC actifs aux 6-8 semaines, dans l'objectif de déterminer les suites (fermeture du PIC, nouvelle concertation, etc) • S'assurer un contrôle dans la qualité des données d'intervention saisies dans *SIMA* et effectuer un rapport des interventions réalisées; • Répondre aux questionnements concernant l'utilisation de la plateforme *SIMA*; • Créer les accès des intervenants désignés dans la plateforme *SIMA*; • S'assurer du bon fonctionnement des *PIC* au sein de l'établissement; • Gérer les enjeux clinico-administratif liés aux *PIC*.	
Élaboration des documents d'encadrement	
• Développer et diffuser des outils cliniques en fonction des besoins; • Élaborer et diffuser la procédure d'encadrement des *PIC*; • Recevoir les demandes des partenaires externes du *PIC* et les orienter vers les directions concernées.	
IMPORTANT : LES REPRÉSENTANTS DÉSIGNÉS (BPMV), NE SONT PAS RESPONSABLES D'ASSURER LA COMMUNICATION DES SUIVIS AUPRÈS DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE CLINIQUE LORS DE L'ABSENCE DE L'INTERVENANT DÉSIGNÉ. L'INTERVENANT DÉSIGNÉ ET LE GESTIONNAIRE DÉSIGNÉ SONT RESPONSABLES D'ASSURER UNE COUVERTURE EFFICACE LORS DES ABSENCES.	

Gestionnaires désignés

Les gestionnaires désignés sont les répondants de proximité pour la maltraitance dans leur direction clinique. Il n'y a pas de recommandation pour le ratio, mais chacune des directions cliniques doit avoir un ou plusieurs gestionnaires désignés.

Description	Formations obligatoires
Sensibilisation et formation • S'assurer de la coordination et de la gestion des formations des employés concernés de son équipe; • Favoriser la libération des intervenants désignés pour participer aux rencontres de transfert de connaissances et de co-développement; • Inclure la formation sur la maltraitance dans le programme d'accueil-orientation du nouvel employé; **Accompagnement clinico-administratif** • Tenir à jour ses connaissances dans le dossier de la maltraitance; • Diffuser l'information et les outils en maltraitance aux intervenants désignés de son équipe; • Offrir de l'accompagnement clinique lors de situation complexe (Niveau 2) • Assurer l'aspect administratif de la vérification des faits (ex: rencontres avec des employés témoins, etc.); • Nommer des intervenants désignés et des substituts; • Transmettre le nom et les coordonnées des intervenants désignés et des substituts de son équipe au BPMV; • **<u>S'assurer qu'en l'absence de l'intervenant désigné, un intervenant substitut soit présent;</u>** • Informer le BPMV de toutes problématiques avec la plateforme *SIMA*. **Application du cadre légal** • S'assurer de l'application des politiques et procédures en matière de lutte contre la maltraitance par ses équipes cliniques;	**Formations disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) :** • 2255 : Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 30) • 2944 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance (40 min) • 10300 : Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 45 min) • 10659 : Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (40 min) **Atelier sur la gestion de la maltraitance au CIUSSS 02 offert par le Bureau de protection du majeur vulnérable (BPMV) en *Teams*:** • **Partie 1** : Rôles, trajectoires et présentation des Processus d'intervention concertée (PIC) (1 h)

• S'assurer que toutes les situations de maltraitance soient prises en charge et traitées; • S'assurer d'informer son équipe face aux obligations de signalement; • S'assurer du suivi des situations de maltraitance, de l'identification de la situation jusqu'à ce que la maltraitance soit cessée[1] • Collaborer avec le BPMV.	

[1] Consultez les outils disponibles sur l'Intranet : Outils cliniques

Intervenants désignés

Les intervenants désignés sont des personnes-clés dans les différentes organisations concernées par l'entente-cadre. Ils bénéficient d'une expertise en matière de lutte contre la maltraitance.

Leur rôle est en partie déterminé dans l'entente-cadre nationale des PIC. Ils sont au cœur du processus d'intervention concertée et de la concertation avec les personnes des autres organisations et sont habilités à traiter des dossiers de maltraitance.

Considérant que les processus d'interventions concertés en maltraitance sont composés en grande partie d'interventions psychosociales, il est fortement recommandé que l'intervenant désigné bénéficie d'une expertise psychosociale.

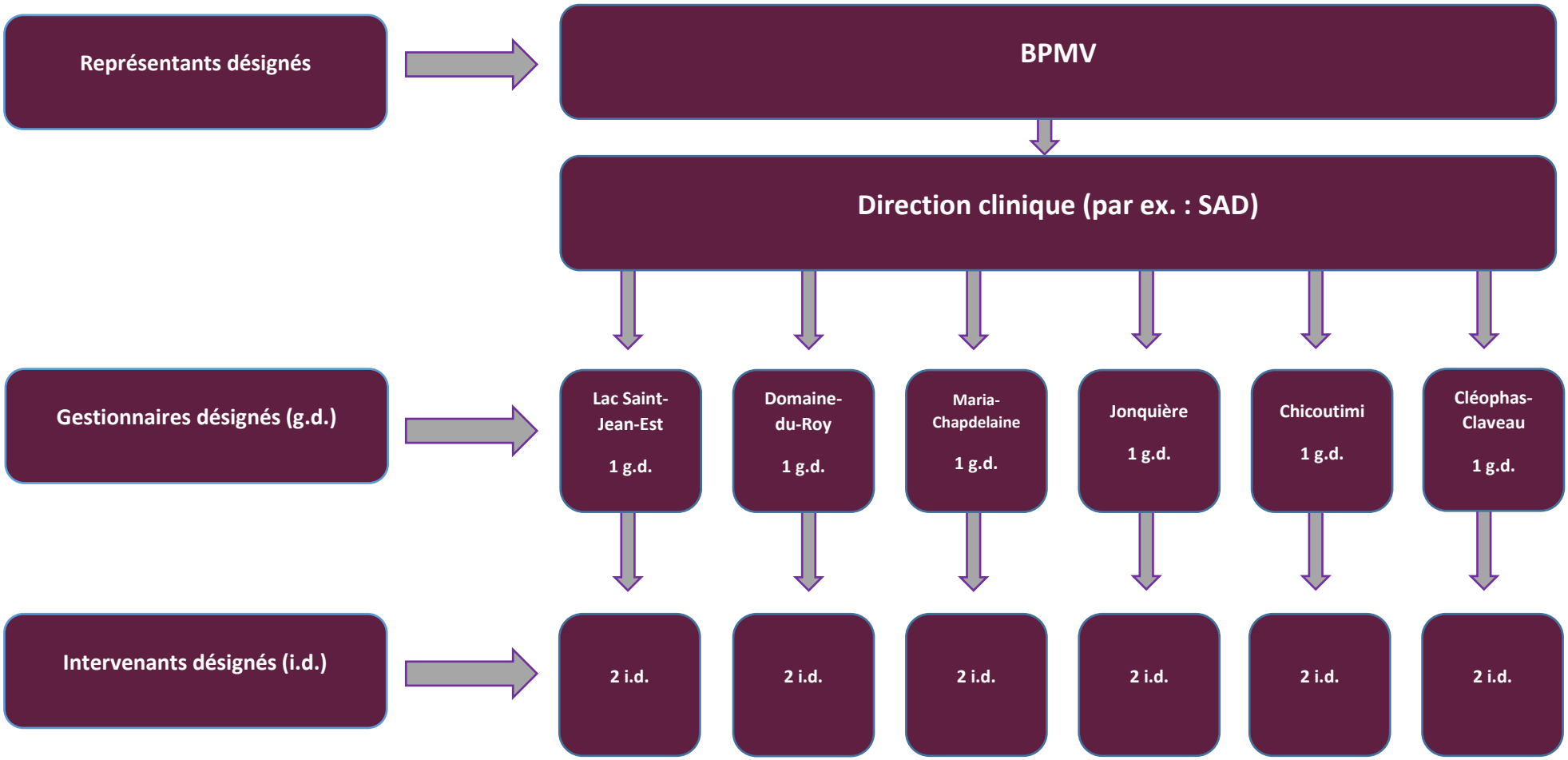
Il n'y a pas de ratio maximum mais chaque équipe clinique doit être composée minimalement de deux intervenants désignés (1 principal et 1 substitut).

Description	Formations obligatoires
Sensibilisation et formation • Sensibiliser son milieu afin qu'il repère et détecte les situations de maltraitance. • Offrir dans son milieu des activités de formation préparées par le BPMV **Accompagnement clinico-administratif** • Tenir à jour ses connaissances dans le dossier de maltraitance; • Demeurer informé de toute nouveauté en lien avec la maltraitance (formations ENA, infolettre, etc.); • Participer aux rencontres de transfert de connaissances et/ou de co-développement; • Diffuser l'information et les outils en maltraitance à son équipe; • Offrir de la consultation clinique aux membres de son équipe lors de situation complexe (Niveau 1); • Déclencher, recevoir des PIC, en assurer le suivi jusqu'à la fermeture, avec l'aide de la plateforme SIMA; • Organiser et animer une rencontre de PIC (TEAMS), si nécessaire; • Garder à jour ses coordonnées sur la plateforme SIMA; • Indiquer son absence sur la plateforme SIMA lors de vacances et en aviser son gestionnaire;	**Formations disponibles sur l'environnement numérique d'apprentissage (ENA) :** • 2255 : Introduction à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 30) • 2944 : Identification et signalement d'une situation de maltraitance (40 min) • 10300 : Intervention psychosociale à la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées (1 h 45 min) • 10659 : Supervision et soutien clinique dans la gestion des situations de maltraitance (40 min) **Atelier sur la gestion de la maltraitance au CIUSSS 02 offert par le Bureau de protection du majeur vulnérable (BPMV) en *Teams*:** • **Partie 1** : Rôles, trajectoires et présentation des Processus d'intervention concertée (PIC) (1 h)

• **Si un PIC est actif lors de départ en congé, s'assurer d'une prise en charge du PIC par l'intervenant substitut et l'ajouter au PIC.** • Informer le BPMV de toutes problématiques avec la plateforme SIMA ou la DGTI;	• **Partie 2 :** Interventions concertées et déclenchement de PIC à l'aide de la plateforme SIMA (1h)
Application du cadre légal	
• Accompagner les membres de son équipe clinique dans l'application des politiques et procédures en matière de lutte contre la maltraitance; • Aviser son gestionnaire lors d'une situation de maltraitance; • Rappeler les obligations liées au signalement; • Se référer lors de situation complexe à son gestionnaire (Niveau 2) et au BPMV (Niveau 3); • Collaborer avec le BPMV.	

ANNEXE 1

Exemple d'identification des gestionnaires et intervenants désignés par direction



ANNEXE 2 Niveau de consultation clinique en lutte contre la maltraitance

Niveau 1 :

L'intervenant ayant identifié une situation de maltraitance consulte auprès de l'intervenant désigné de son équipe

Niveau 2 :

L'intervenant désigné, accompagné de l'intervenant ayant identifié la situation, consulte le gestionnaire désigné de son équipe, si la situation le requiert.

Niveau 3 :

L'intervenant désigné, accompagné de l'intervenant ayant identifié la situation et du gestionnaire désigné, consulte les APPR du BPMV, si la situation le requiert.

Niveau 4:

Si la situation comporte des enjeux administratifs/stratégiques : L'APPR avise la conseillère cadre du BPMV.

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Québec

Lutte contre la maltraitance
Processus d'intervention concerté (PIC)
Définition des rôles et responsabilités et requis de formation

Document élaboré en mai 2023

Mis à jour : Mars 2026

Direction des services multidisciplinaire de santé,
de services sociaux et de la 1re ligne – DSMSSS-PL