



Processus d'intervention concerté (PIC)

Feuillelet d'information à l'intention des intervenants

Le processus d'intervention concerté (PIC) a été mis en œuvre par le gouvernement du Québec pour **faciliter la concertation** entre différents acteurs / champs de compétence pouvant être interpellés lors d'une situation de maltraitance : les services de police; le Curateur public; l'Autorité des marchés financiers; la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse; le Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Seuls les intervenants désignés peuvent déclencher un PIC et utiliser la plateforme SIMA. Si vous traitez une situation qui nécessite le déclenchement d'un PIC, vous devez vous adresser à l'intervenant désigné de votre secteur.

Déclenchement d'un PIC

Étapes pour déclencher un PIC

1. Appliquer la trajectoire de lutte contre la maltraitance de sa direction.
2. Vérifier si les 3 critères pour déclencher un PIC sont rencontrés :
 - Motif raisonnable de croire qu'une personne aînée ou majeure en situation de vulnérabilité est victime de maltraitance;
 - Concertation requise avec les partenaires pour mettre fin à la situation;
 - Motif raisonnable de croire que la situation de maltraitance pourrait constituer une infraction criminelle ou pénale.
3. Rechercher le consentement de la personne victime de maltraitance ou de son représentant. Le consentement verbal est accepté selon la Loi.
4. Déclencher une *Intervention* (PIC) sur la plateforme SIMA en sélectionnant une des options suivantes :
 - *Soutien-conseil* : préalable au consentement, fait sans partage de renseignements personnels et confidentiels;
 - *Intervention avec consentement* : partage de renseignements personnels et confidentiels;
 - *Intervention (risque sérieux de blessures graves)* : consentement non obligatoire, partage de renseignements personnels et confidentiels en vue de prévenir un risque sérieux de mort ou de blessure grave.
5. Compléter les différentes sections :
 - *Nouveau dossier* : cocher le(s) type(s) de maltraitance;
 - *Événements* : écrire un résumé de la situation sans préciser de renseignement personnel et confidentiel.
 - *Personnes impliquées* : compléter les champs prévus et sélectionner les facteurs de risque et de vulnérabilité;
 - *Intervenants* : sélectionner « afficher tous les intervenants » et cocher ceux qui pourraient collaborer à la résolution de la situation. L'intervenant qui déclenche le PIC est désigné comme *responsable du suivi*.
6. Enregistrer l'intervention (PIC). Un avis sera acheminé par courriel aux différents intervenants cochés.
7. Organiser la rencontre de concertation : identifier une plage horaire (Doodle) et acheminer les invitations.
8. Tenir la rencontre de concertation avec les partenaires concernés (la rencontre peut être via Teams).
9. Inscrire les notes de suivi dans la section *Événements* (lors des suivis, consentement, risque sérieux de blessures graves, retrait du consentement et judiciarisation) :
 - Une note de suivi doit être rédigée dans SIMA à l'intérieur de 48 heures suivant la rencontre de concertation;



Chaque partenaire impliqué documente son suivi (la note de suivi SIMA ne remplace pas la note évolutive du dossier de l'utilisateur);

- La personne *responsable du suivi* a le mandat de s'assurer qu'un suivi de la situation est effectué.

10. Procéder à la fermeture du dossier :

- La personne *responsable du suivi* ferme l'intervention lorsque la personne victime de maltraitance est prise en charge et que la maltraitance est cessée (même s'il y a des procédures judiciaires en cours).

Comment choisir les partenaires à inclure lors d'un PIC

Curateur public

Le Curateur peut être impliqué uniquement si la personne est déclarée inapte à la suite d'une évaluation médicale, ou si des doutes sérieux concernant son inaptitude sont soulevés.

Autorité des marchés financiers (AMF)

L'AMF doit être interpellée lorsqu'un de ses inscrits est impliqué ou à l'origine d'une situation d'exploitation ou de maltraitance. Ses inscrits incluent divers intermédiaires financiers au Québec, tels que :

- Les représentants en assurance de personnes (aussi appelés conseillers en sécurité financière) ;
- Les représentants en assurance de dommages ;
- Les experts en règlement de sinistres ;
- Les courtiers hypothécaires ;
- Les représentants en épargne collective ;
- Les courtiers en placement (valeurs mobilières) ;
- Les assureurs ;
- Les agences d'évaluation du crédit (comme Equifax et TransUnion) ;
- Les institutions de dépôts telles que les Caisses Desjardins.

Il est important de savoir que les banques, quant à elles, relèvent de la juridiction fédérale et sont sous la responsabilité de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

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

La CDPDJ peut être interpellée lorsque la situation constitue un cas potentiel de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation au sens de la Charte. L'exploitation se définit comme la mise à profit d'une personne vulnérable par une personne en position de force, au détriment des intérêts de cette personne.

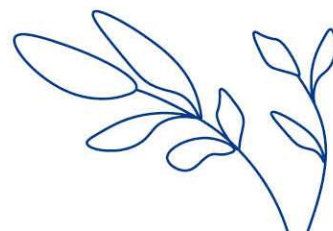
Corps de police ou Sûreté du Québec

Ces autorités peuvent être impliquées lorsqu'on se questionne sur le caractère pénal ou criminel du PIC, ou lorsqu'on croit qu'une infraction a été commise et qu'on souhaite connaître les démarches à entreprendre.

Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

Le DPCP peut être interpellé lorsqu'on croit qu'une poursuite pourrait être envisagée, ou lorsqu'on souhaite obtenir des précisions sur la possibilité d'une poursuite criminelle ou pénale. Il est responsable d'autoriser et de diriger les poursuites au nom de l'État québécois.

*Il est demandé de toujours ajouter le *représentant désigné* concerné. Vous pouvez repérer le bon *représentant désigné* dans l'onglet « Annuaire ».



Rencontre de concertation du PIC

Modèle d'ordre du jour

1. Présentation des partenaires (tour de table);
2. Présentation du résumé de la situation (par la personne *responsable du suivi*);
3. Explication des questionnements et des besoins de soutien en lien avec la situation;
4. Clarification de la nature de l'infraction (criminelle ou pénale?) et de la présence d'un risque sérieux de mort ou de blessure grave nécessitant la levée de la confidentialité;
5. Exploration de l'apport possible de chaque partenaire et inventaire des solutions (tour de table);
6. Élaboration d'un plan d'action (incluant le rôle et responsabilité de chacun ainsi que la chronologie des actions à poser);
7. Prévision du moyen utilisé pour le suivi du PIC (notes dans SIMA ou seconde rencontre);
8. Clôture de la rencontre.

Exemples d'informations pertinentes à prévoir pour la rencontre de concertation

- Danger dans lequel la personne victime ou la personne présumée maltraitante se trouve;
- Localisation de la personne victime et de la personne présumée maltraitante. Accès à la personne victime;
- Éléments/événements qui constituent des indices ou des indicateurs d'une situation de maltraitance;
- Éléments/événements laissant penser à une infraction criminelle ou pénale;
- Personnes impliquées ou témoins des événements (sans données nominatives, en utilisant alias/pseudonymes);
- Niveau de collaboration des personnes victimes et de la personne présumée maltraitante;
- Capacité des personnes victimes à se mobiliser pour mettre fin à la situation et/ou revendiquer leurs droits;
- Handicap, déficience ou incapacités des personnes victimes. État de vulnérabilité;
- Problématiques psychosociales touchant la personne victime et la personne présumée maltraitante;
- Aptitude, inaptitude, demande de mesure de représentation en cours, rapports d'évaluation complétés, etc.;
- Filet de sécurité en place ou disponible pour soutenir la personne victime; antécédents de maltraitance survenus avant les événements qui entraînent le déclenchement PIC actuel; interventions réalisées/tentées visant à mettre fin à la maltraitance ou à diminuer les conséquences (résultats).

Relances : Si un partenaire n'a pas répondu dans un délai de 48 à 72 heures suivant la création du PIC, il est préconisé de le joindre directement, de préférence par téléphone. Les coordonnées des partenaires sont accessibles dans la plateforme SIMA, sous l'onglet « Annuaire » ou directement dans le PIC, en cliquant sur le nom/prénom du partenaire (section « Intervenants »).

Pour du **soutien avec les PIC** communiquer avec la coordonnatrice PIC du CISSS de la Montérégie-Ouest :
lutte.maltraitance.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca
438-354-6955



Pour **plus d'information**, voir la page intranet « Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité ». [Lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes majeures... \(rtss.qc.ca\)](http://lutte.contre.la.maltraitance.envers.les.aînés.et.les.personnes.majeures...rtss.qc.ca)

Inspiré du document *Processus d'intervention concerté (PIC) Pas-à-Pas : déclencher un PIC*, CISSS des Laurentides.

