

Colloque Jeunes judiciairisés ayant des défis particuliers

Projet pilote visant l'intégration d'un travailleur social du CIUSSS MCQ en milieu policier à Trois-Rivières

Présenté par

Marylène Ménard, *Travailleuse sociale*

Sébastien T. Bergeron, *agent responsable du projet santé mentale et clientèle vulnérable*

Stéphanie Marion, *Capitaine responsable de la Division soutien opérationnel*

Université du Québec à Trois-Rivières

21 février 2020

www.ciusssmcq.ca



**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec**

Québec 

PLAN DE LA PRÉSENTATION

1. Les constats
2. Le contexte de l'implantation du projet pilote
3. Le portrait populationnel
4. Les objectifs
5. Les différents modèles
6. Les principes d'orientation
7. Le portrait de la clientèle
8. Les pratiques d'applications
9. Les résultats visés
10. Les enjeux

CONTEXTE DU PROJET

- En 2013, signature d'un protocole d'entente entre le CIUSSS MCQ (CSSSTR) et la DPTR.
- En 2015, un formulaire « Intervention auprès d'une personne dont l'état mental est perturbé » est créé pour assurer une liaison et le transfert d'informations pertinentes au personnel du CHAUR.
- En octobre 2017, une formation est dispensée par les intervenants du CIUSSS aux préposés à la répartition des appels pour évaluer efficacement les besoins des personnes composant le 9-1-1 et de les référer si nécessaire vers la ligne info sociale 8-1-1.

CONTEXTE DU PROJET

- Au printemps 2018, les policiers ont tous reçu une formation en « Désescalade » offerte par l'École nationale de police du Québec pour être mieux outillés à intervenir avec une personne présentant un état mental perturbé.
- En avril 2019, un projet d'évaluation de la charge de travail des policiers en contexte d'intervention auprès d'une personne présentant un état mental perturbé est implanté.
- En 2019, une convention intitulée « Convention pour l'intégration d'un travailleur social en milieu policier » a été signée sous forme de prêt de service pour obtenir à temps complet à la DPTR un travailleur social à l'emploi du CIUSSS-MCQ et ce, pour une durée de 2 ans.

CONSTATS

- Les appels impliquant des personnes présentant des problématiques de santé mentale sont en constante progression. Il s'agit d'une tendance provinciale.
- Les policiers qui interviennent auprès de cette clientèle doivent développer de nouvelles stratégies d'intervention. Ils doivent s'assurer de désamorcer la crise et référer le citoyen vers les ressources appropriées.
- En 2018, c'est près de 800 appels de cette nature qui a été traité par le DPTR avec un taux d'occupation en moyen de 1h40 par policier.

CONSTATS

- La clientèle dans les interventions de nature psychosociales est fréquemment la même.
- L'arrimage des services communautaires et dans le réseau de la santé et services sociaux dans des situations complexes est difficile.
- Les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux, du réseau communautaires et le DPTR, doivent être sensibilisé aux réalités et aux limites de chacun en favorisant un décloisonnement organisationnel.

PORTRAIT

Interventions par groupes d'âge (%)

	Groupes d'âge				
	0-16 ans	17-30 ans	31-45 ans	46-65 ans	66 ans et +
% des interventions	4,4	33,4	28,9	23,1	10,2

Type de perturbation mentale par groupe d'âge (%)

Type de perturbation mentale	0-16 ans	17-30 ans	31-45 ans	46-65 ans	66 ans et +
Propos suicidaires	46,6	34,7	28,5	33	18,6
Crise, désorganisation	36,6	29,1	28,5	15,4	16,3
Discours, langage	0	17,8	25,7	34,1	53,5
Tentative de suicide	16,8	14,6	9,3	9,3	5,8
Autres	0	3,8	8	8,2	5,8

OBJECTIFS

- Développer des interventions policières adaptées à la clientèle;
- Favoriser la collaboration entre le CIUSSS et le DPTR;
- Réduire le temps de mobilisation des policiers;
- Réduire la récurrence des appels et des interventions policières;
- Faciliter l'arrimage de services.

Trois approches:

- Équipe mixte (Intervenants et policiers.);

- Travailleur social embauché par la municipalité;

- Prêt de service du CIUSSS

La mission du travailleur social

Soutenir le développement de nouvelles stratégies d'interventions policières auprès de personnes en situation de :

- Vulnérabilité;
- Soutien;
- Protection;
- Susceptibles de comportements à risque.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

- En attente de prise en charge par des services du réseau de la santé et des services sociaux ou du réseau communautaire;
- Des grands utilisateurs de services;
- En suivi actif sans mobilisation ou mobilisation observée dans la crise;
- La présence de plusieurs partenaires impliqués;
- Une tendance à se déresponsabiliser;
- Une absence de collaboration;
- La non observance d'un traitement;
- Peuvent être en refus de service;
- Susceptible de rupture sociale;
- Précarité résidentielle.

Lieux d'intervention

Le TS peut être appelé à intervenir aux endroits suivants:

- Au Quartier général de la Direction de la police;
- Au domicile du citoyen (après s'être assuré de l'absence de danger);
- Sur les lieux de l'évènement;
- Chez un partenaire ou autre endroit désigné et sécurisé.

Évènements nécessitant une référence auprès du TS

Le TS peut être appelé à intervenir seul ou en collaboration avec les policiers dans les situations suivantes:

- Situation de récurrence;
- Référence aux ressources communautaires du territoire ou ailleurs;
- Représentativité;
- Collaboration dans certains protocoles;
- Séance d'informations au personnel;
- Création d'outils au personnel;
- Arrimage de services (liaison);
- Toute autre situation particulière.

Rôles et responsabilités: Travailleur social

- ✓ Évalue les besoins psychosociaux des individus;
- ✓ Identifie les interventions à privilégier pour soutenir le policier;
- ✓ Évalue les effets de l'intervention en favorisant une intervention concertée et cohérente;
- ✓ Facilite l'accès aux ressources de la communauté, des services de santé et des services sociaux;
- ✓ Permet aux citoyens de trouver les ressources pouvant répondre à leurs besoins;
- ✓ Prends connaissance de l'information disponible;
- ✓ Bonifie l'intervention policière avec un cadre d'intervention clair et cohérent;
- ✓ Assure un rôle conseil psychosocial.

Rôles et responsabilités: Policier

- ✓ Analyse la situation du point de vue de l'intervention policière: voir à l'application des lois et règlements en vigueur;
- ✓ Doit informé le TS de toute situation de nature psychosociale où sa compétence est jugée appropriée;
- ✓ Doit transmettre toute l'information pertinente pour permettre l'analyse du dossier par le TS:
 - Le numéro de carte d'appel ou le numéro de dossier opérationnel relié à l'intervention;
 - Le nom et les coordonnées de la personne visée par l'intervention;
 - La nature de la situation problématique;
 - Les actions entreprises pour résoudre la problématique;
 - Le formulaire de consentement bidirectionnel signé.

PRATIQUES D'APPLICATION

Lors d'une intervention auprès d'une personne dont l'état mental est perturbé, le policier peut obtenir de l'information:

- En consultant le fichier « Travailleuse sociale » disponible dans une banque de données;



Fiche de suivi

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

Québec

Direction de la police de Trois-Rivières – CIUSSS MCQ

À l'usage de la direction de la police et du CIUSSS MCQ seulement - Publication non autorisée

Identification			
NOM	Prénom	DDN	
Autorisation à la divulgation de renseignements personnels		Date de création de la fiche	
Valide du :		Mise à jour le :	
Problématique			
Sources d'infos :			
Éléments à considérer			
Intervenante au suivi			
Nom	Prénom	Titre	Coordonnées

Fiche d'intervention personnalisée (F.I.P.)

Direction de la police de Trois-Rivières – CIUSSS MCQ

À l'usage de la direction de la police et du CIUSSS MCQ seulement - Publication non autorisée

Consentement à la divulgation de renseignements personnels	Date d'obtention du consentement	Type(s) de problématique(s)	Date de création de la fiche

PHOTO DE LA PERSONNE VISÉE	Identification de la personne	
	Nom	Prénom
	Alias	Date de naissance
	Intervenante psychosociale au dossier	
	Prénom/nom	Coordonnées
	Courriel	

Adresse principale et lieux de fréquentation

Portrait de la situation
<p>1. <u>Facteurs de risque et indices de vulnérabilité</u></p> <p>1. <u>Problématiques</u></p> <p>1. <u>Plan d'intervention</u></p> <p>1. <u>Ligne directrice lors d'une intervention policière</u></p> <p>1. <u>Autres détails pertinents</u></p>

RÉSULTATS VISÉS

- Prévenir le phénomène de la porte tournante;
- Éviter les transports vers le centre hospitalier;
- Diminuer les interventions policières auprès de la clientèle récurrente;
- Augmenter les interventions concertées, cohérentes et collectives entre le CIUSSS et le DPTR;
- Arrimer les services appropriés au citoyen en fonction de ses besoins;
- Offrir au citoyen une résolution de problème bi disciplinaire.

HISTOIRE DE CAS

- Dame âgée de 68 ans, divorcée. Absence de réseau social et familial.
- Problématiques multiples au niveau physique. Jugée apte.
- SDF. N'a plus accès au volet hébergement des centres de crises.
- En suivi actif avec une intervenante du CIUSSS, mais peu mobilisée. Absence de collaboration. Mme refuse l'offre de service du CIUSSS.
- Tendance à se déresponsabiliser, mettre en échec les solutions proposées.
- Peut devenir irritable, parfois agressive.
- Récurrence des appels Durée d'intervention des policiers en moyenne 2 heures par intervention, parfois 3 fois par jour.
- Confrontés à une impasse : interventions limitées au niveau policiers et au niveau des intervenants psychosociaux.

ENJEUX

- Les limites reliées à la confidentialité;
- Le principe du volontariat et du consentement;
- Les divergences de valeurs et des philosophies d'intervention;
- Le respect des champs de compétence de chacun;

DÉFIS

- La connaissance des rôles, des responsabilités et des limites de chaque intervenant;
- La communication, la concertation;
- Le changement de pratique;

COORDONNÉES



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec
Québec

MARYLÈNE MÉNARD

Travailleuse sociale en milieu policier

Division sécurité des milieux et support organisationnel

Direction de la police - Ville de Trois-Rivières

2250, boulevard des Forges, C. P. 1055

Trois-Rivières (Québec) G9A 5K4

[Courriel: mmenard@v3r.net](mailto:mmenard@v3r.net)

Tél. 819 370-6700, poste 3245 • Cell. (819) 383-4684

QUESTIONS