

Aider les professionnels à prévenir les mauvais traitements



Ensemble contre les abus

Une nouvelle campagne de sensibilisation sur la négligence et les mauvais traitements subis par les personnes ayant une déficience intellectuelle est en cours dans le Centre-Ouest de l'Ontario.

Cette campagne aidera les professionnels qui œuvrent directement auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle – les employés de soutien, les gestionnaires de cas et les défenseurs des droits – à reconnaître et à prévenir les mauvais traitements.

Un grand nombre des actes criminels perpétrés contre des personnes ayant une déficience intellectuelle ne sont pas signalés car les victimes ne sont pas en mesure de communiquer de façon conventionnelle. Certaines d'entre elles sont même dans l'incapacité de parler.

La campagne de sensibilisation, intitulée campagne **Ensemble contre les abus** fournit des documents pour expliquer aux adultes ayant une déficience intellectuelle quels sont leurs droits. Ils découvriront comment définir des limites avec les membres de leur entourage, comment dire « non » et comment s'adresser à une personne de confiance si quelque chose leur arrive.

En 2011, le ministère des Services sociaux et communautaires a adopté un règlement pour aider à prévenir les mauvais traitements infligés aux adultes ayant une déficience intellectuelle dans le cadre des programmes de jour et dans les foyers de groupe et les établissements similaires. Pour en savoir plus, consultez le numéro de [février 2011](#) de notre publication intitulée Point de mire : la réorganisation.

En outre, une formation est dispensée aux enseignantes et enseignants, aux conseillers formés à la prise en charge des victimes et en gestion des situations de crise, ainsi qu'aux policiers et aux autres professionnels des services à la personne. Cette formation les aidera à communiquer avec les personnes ayant une déficience intellectuelle et à accéder aux ressources communautaires qui offrent un soutien aux victimes de mauvais traitements.

Gail Jones, de l'organisme Kerry's Place Autism Services, explique que la mise en place de réseaux sociaux solides permet de réduire l'isolement, qui constitue un facteur de risque important en matière de négligence et de mauvais traitements.

« La présence d'aidants constitue la meilleure protection pour les personnes ayant une déficience intellectuelle », indique M^{me} Jones.



La prochaine étape du projet consiste à créer un site Web pour aider les organismes à lancer leurs propres campagnes de sensibilisation aux mauvais traitements. Il vous sera possible de télécharger des brochures, des affiches et des feuilles de renseignements, ainsi que de les personnaliser selon vos besoins.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la campagne **Ensemble contre les abus** ou obtenir des renseignements sur un atelier, communiquez avec Gail Jones en composant le **905 457-1130** ou en envoyant un **courriel** à gjones@kerrysplace.org.

Pourquoi faut-il une campagne de sensibilisation?

- Trois femmes ayant une déficience intellectuelle sur quatre ont été victimes de violence.
- Les adultes ayant une déficience intellectuelle sont presque :
 - trois fois plus susceptibles d’être agressés physiquement; et
 - dix fois plus susceptibles d’être agressés sexuellement que les personnes non handicapées.

Détecter les signes de mauvais traitements – ce qu’il faut surveiller

Si vous soupçonnez un cas de mauvais traitements, signalez-le – téléphonez au service de police de votre localité en faisant part de votre inquiétude au sujet d’un adulte que vous jugez vulnérable.

Signes de mauvais traitements

Soyez attentif/attentive à tout comportement inhabituel : c’est peut-être le signe qu’une personne est victime de mauvais traitements. Voici une liste non exhaustive des signes d’alerte possibles :

- maladies ou blessures répétées, en particulier si leur origine n’est pas claire;
- agressivité;
- obéissance excessive, dépression ou repli sur soi;
- cauchemars;
- comportement autodestructeur;
- modification soudaine des sentiments exprimés à l’égard d’une personne ou d’un lieu en particulier; et
- froideur envers les aidants.

Types de mauvais traitements

Toute action ou inaction qui met en danger la santé ou le bien-être d'une personne constitue un mauvais traitement. Les mauvais traitements peuvent inclure :

- la violence **physique**, p. ex., maltraiter une personne en la giflant, en la poussant ou en la tirant, ou encore en lui donnant des coups de pied;
- la **négligence**, p. ex., priver une personne de nourriture, d'eau, de logement, de chauffage, de soins médicaux ou d'hygiène;
- la violence **psychologique**, p. ex. les insultes, le harcèlement ou l'intimidation;
- la violence **sexuelle**, p. ex. des attouchements non désirés; et
- l'exploitation **financière**, p. ex., faire mauvais usage de fonds ou de biens appartenant à un adulte vulnérable.

Prévention des mauvais traitements

Les organismes peuvent intervenir de nombreuses façons pour prévenir les mauvais traitements. Voici quelques exemples d'actions possibles :

- Rendez visite aux adultes vulnérables au moins une fois par an et assurez-vous que les membres de votre personnel connaissent les signes de négligence et de mauvais traitements.
- Exigez des entrevues de départ avec les familles quand elles mettent subitement un terme aux services.
- Lorsque plusieurs organismes travaillent pour une même personne ou une même famille, désignez un organisme principal et améliorez la communication entre les fournisseurs de services.
- Informez les groupes de quartier – comme Échec au crime ou Surveillance de quartier – des risques encourus par les adultes vulnérables en matière de mauvais traitements et de négligence.
- Formez les autres organismes de services sociaux qui jouent un rôle dans la protection des personnes vulnérables. Sensibilisez les éducatrices et éducateurs, les auto-intervenants, les conseillers familiaux, les organismes de service aux victimes et en situation de crise et les policiers.

La campagne **Ensemble contre les abus** découle d'un rapport antérieur sur les possibilités de collaboration entre les collectivités en vue de prévenir la négligence et les mauvais traitements. Consultez le rapport de discussion communautaire de la région du Centre-Ouest, intitulé [Protecting Vulnerable Adults: Lessons from the Past, Recommendations for the Future](#) (en anglais uniquement).



Création d'une nouvelle base de données offrant des renseignements plus fiables

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle se préparent à commencer à utiliser une nouvelle base de données qui permettra de centraliser, dans un espace unique, confidentiel et sécurisé, les dossiers de tous les adultes impliqués dans le système de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario.

À ce jour, tous les organismes, collectivités et régions tiennent leur propre registre des personnes bénéficiaires ou en attente de services. Différents types de renseignements sont consignés et certaines personnes apparaissent sur les listes de plusieurs organismes.

« Il y a trop de listes », explique David Zuccato, sous-ministre adjoint, Division des opérations, au ministère des Services sociaux et communautaires. « Nous avons besoin de renseignements plus fiables. Nous ne savons pas exactement combien de personnes bénéficient ou sont en attente de services. La nouvelle base de données va permettre de changer cela. »

Pour la première fois dans l'histoire de l'Ontario, une liste va être dressée qui inclura tous les adultes bénéficiaires ou en attente de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Ceci permettra d'améliorer la planification et les prévisions dans chaque collectivité et chaque région de la province.

« Nous disposerons de statistiques plus précises et plus complètes », indique M. Zuccato. « Cela facilitera l'évaluation des besoins actuels et l'identification des besoins futurs, ce dont tout le monde profitera. »

Les organismes ont entrepris de nous transmettre des renseignements sur les adultes bénéficiaires ou en attente de services. Nous consignerons ces renseignements dans la nouvelle base de données.

Comme les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle constituent le seul point d'accès aux services aux adultes ayant une déficience intellectuelle dans la province, il est nécessaire de créer une base de données unique pour permettre à l'organisme de travailler efficacement. La nouvelle base de données aidera les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle à orienter les gens vers les soutiens qui sont à leur disposition, et ce, de façon équitable, simple et efficace.

Nouvelles directives à l'intention des organismes de service

À compter du 1er juin 2012, de nouvelles directives à l'intention des organismes de service entreront en vigueur pour tous les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère des Services sociaux et communautaires.

Les nouvelles règles portent sur deux sujets :

- la gestion des plaintes et de la rétroaction des particuliers, des familles et des membres du grand public; et
- le soutien des personnes manifestant un comportement difficile.

Les directives définissent des normes pour offrir un soutien d'excellente qualité.

Beaucoup de particuliers, d'organismes et de groupes impliqués dans les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, dont voici une liste non exhaustive, ont contribué à façonner les directives :

- People First of Ontario;
- le Réseau provincial des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle;
- les membres de la famille; et
- les réseaux communautaires de soins spécialisés de l'Ontario.

Les exigences s'appuient sur les [mesures d'assurance de la qualité](#) visant les organismes qui sont prévues par le Règlement de l'Ontario 299/10.

Les nouvelles directives à l'intention des organismes de service, ainsi que celles visant les [Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle](#), peuvent être consultées dans la rubrique [Information et ressources](#) du site Web du ministère à ontario.ca/communautaires.

Vous avez une question au sujet des nouvelles politiques visant les organismes de service aux personnes ayant une déficience intellectuelle?

Nous pouvons vous aider! Communiquez avec nous en envoyant un courriel à :
DStransformation.css@ontario.ca.

Formation des membres du personnel des organismes portant sur la contention physique

Les [mesures d'assurance de la qualité](#) prévoient une exigence de formation des membres du personnel des organismes portant sur la prévention et sur l'utilisation de la contention physique. Les nouvelles directives à l'intention des organismes de service fournissent plus de détails au sujet de cette exigence.

L'exigence vise :

- à protéger la sécurité, les droits et le bien-être des adultes ayant une déficience intellectuelle qui manifestent un comportement difficile; et
- à s'assurer que les membres du personnel ont les connaissances et les compétences nécessaires pour garantir la sécurité de tout un chacun dans une situation de crise.

Les directives permettent une certaine souplesse en termes d'exigences de formation. Les organismes peuvent axer leur formation en partie sur les besoins des clients qu'ils soutiennent, comme décrit ci-dessous.



Les organismes appuyant des personnes qui ne sont pas susceptibles de manifester un comportement difficile – comme les personnes dont la santé est fragile – peuvent être dispensés d’offrir aux membres de leur personnel une formation poussée portant sur la prévention et sur l’utilisation de la contention physique.

Dans ce type de cas, les organismes doivent offrir à leurs employés une formation minimale portant notamment sur les sujets suivants :

- compréhension du comportement humain;
- soutien des personnes de façon qu’elles se sentent en sécurité, engagées et respectées; et
- identification et prévention des situations de crise.

Les réseaux communautaires de soins spécialisés examinent et proposent des trousse de formation qui aideront les organismes à satisfaire à l’exigence de formation. Une liste de ces trousse de formation sera bientôt disponible.

Restez branché(e) pour obtenir plus de détails sur ces trousse de formation dans un prochain numéro de *Point de mire*.

Le point sur la Stratégie des ressources humaines pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle

Des chefs de file régionaux montrent la voie

Après avoir identifié les aptitudes et les valeurs clés – ou les compétences de base –requis pour occuper sept postes différents, la Stratégie des ressources humaines pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (ci-après la « Stratégie des RH ») passe de la théorie à la pratique. Seize chefs de file régionaux issus d’organismes pilotes ont récemment dispensé une formation sur les compétences de base à l’intention d’un certain nombre d’organismes de tout l’Ontario.

Les séances de formation portaient sur les sujets suivants :

- introduction aux compétences de base;
- utilisation des compétences de base pour former le personnel; et
- réalisation d’entrevues axées sur le comportement.

Compétences de base pour les employés de soutien direct

- Défense des intérêts
- Collaboration
- Créativité en matière de résolution de problèmes et de prise de décisions
- Promotion de l’indépendance
- Initiative
- Relations interpersonnelles et respect
- Résilience

Les chefs de file régionaux guident, soutiennent, forment et conseillent une personne responsable dans chaque organisme, dont le rôle sera de contribuer à mettre en œuvre les compétences de base des employés de soutien direct.

Le Comité directeur de la Stratégie des ressources humaines et le Comité de mise en œuvre des compétences de base à l'échelle provinciale tiennent à remercier les chefs de file régionaux et les organismes dont ils sont issus pour le temps et l'énergie qu'ils ont consacrés à cette fin, ainsi que pour le leadership dont ils ont fait preuve :

Région du Centre-Est

- Kay Corbier, Community Living Oshawa/Clarington
- Leslie Steeves, Community Living Campbellford/Brighton

Région du Centre-Ouest

- Susan Scott, Central West Specialized Developmental Services
- Liz Sloan, Community Living Cambridge

Région de l'Est

- Lauri Cox et Pamela Johnson, Ottawa Rotary Home

Hamilton-Niagara Region

- Sandra Herkimer, Community Living Six Nations "Ronatahskats"
- Noor Multi, Mainstream
- Julia Wheeler, Community Living Brant

Région du Nord-Est

- Sherry Carnevale, Intégration communautaire North Bay

Région du Nord

- Kim LePine, Community Living Fort Frances & District

Région du Sud-Est

- Cindy Chappell, Ongwanada

Région du Sud-Ouest

- Lesa Jansen, Community Living Chatham-Kent
- Lara Macdonald-Deane, Community Living London
- Claire Market, Community Living Essex County

Région de Toronto

- Stacey Donaghy, Reena
- Sandra Toth, Community Living Toronto

Cette formation fait partie de la première étape de mise en œuvre des compétences de base à l'échelle de l'Ontario. Volet essentiel de la Stratégie des RH, les compétences de base renforceront les pratiques de perfectionnement, de recrutement et de rétention de la main-d'œuvre dans le secteur. Ne manquez pas les prochains numéros de Point de mire, dans la mesure où nous continuerons de promouvoir les possibilités de carrière dans le domaine des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et d'encourager plus de personnes à rejoindre ce secteur gratifiant.

Retrouvez-nous sur Twitter!

L'#accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario vous intéresse? Vous voulez en savoir plus sur l'#inclusion des personnes ayant une déficience intellectuelle?

Participez au dialogue sur Twitter! Voici où nous trouver :

[Twitter.com/OnMinCommunaute](https://twitter.com/OnMinCommunaute)



Ministère des Services sociaux et communautaires

Direction des services communautaires et des politiques en matière de déficience intellectuelle

Tél. : 416 327-4954

Télec. : 416 325-5554

Tél. sans frais : 1 866 340-8881

Télec. sans frais : 1 866 340-9112

Courriel : DStransformation.css@ontario.ca

Ce bulletin est aussi offert en ligne à : www.ontario.ca/communautaires