

La sécurité des personnes et des milieux de vie : un enjeu de concertation

Tenue des colloques régionaux

Le mardi 27 septembre 2005



CRDI Chaudière-Appalaches
Coordonnateur : M. Rémy Langevin
Cadre-conseil, Direction des services
professionnels, à la qualité et à la
recherche

Le jeudi 03 novembre 2005



CRDI Saguenay-Lac-Saint-Jean
Coordonnateur : M. Alain Côté,
Directeur de la recherche, du développement
et de la formation universitaire

Le mercredi 9 novembre 2005



Pavillon du Parc, Outaouais
Coordonnateur : M. Stéphane Rodier
Agent de relations humaines

Le mercredi 30 novembre 2005



Regroupement CNDE/DIXVILLE
Coordonnateur : M. Jeanmarc Lachance
Chargé d'activités, support à la réadaptation
Comité Violence-Estrie

Collaborateurs provinciaux et régionaux

Au niveau provincial

M. Jacques Boivin, conseiller aux affaires administratives, FQCRDI

M. Louis Plamondon, responsable de programme, Faculté de l'éducation permanente, Université de Montréal, auteur du RIFVEH

M. Gilles Plamondon, coordonnateur provincial du projet RAC et des colloques régionaux

Pour la région de Chaudière- Appalaches

M. Rémy Langevin, conseiller cadre aux services professionnels, coordonnateur régional RAC, CRDI

M. Steve Gagné, conseiller aux plaintes, Comité d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

Mme Martine Gagnon, coordonnatrice Association québécoise de défense des droits de personnes retraitées et préretraitées (AQDR)

Mme Francine Habel-Turgeon, secrétaire de direction, CRDI

Pour la région du Saguenay–Lac- St-Jean

M. Alain Côté, directeur de la recherche, du développement et de la formation, coordonnateur RAC régional, CRDI

Mme Francine Gagnon, coordonnatrice, Groupement des organismes des personnes handicapées du Saguenay inc.(GOPHS)

Mme Marie Gauthier, coordonnatrice, Association pour le développement de la personne handicapée intellectuelle du Saguenay (ADHIS)

Mme Louise Tremblay, intervenante, CRDI

Mme Nicole Caron, secrétaire de direction

Pour la région de l'Outaouais

M. Stéphane Rodier, agent de relations humaines au Pavillon du Parc, coordonnateur RAC régional, CRDI

Mme Maryline Caron, conseillère cadre à la qualité des services, CRDI Pavillon du Parc

M. Alain Lamarche, coordonnateur, Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais (APICO)

Mme Isabelle Dubé, intervenante, Centre d'aide et de lutte contre les agressions sexuelles de l'Outaouais (CALAS)

M. Yvon Lebel, Agent de relations humaines, Centre de santé du Pontiac

M. Yves Caron, directeur, Centre artisanal pour la déficience intellectuelle de l'Outaouais (CADO)

Mme Jacqueline Leduc-Viau, du comité des usagers

Mme Line Meilleur, Agente, division sécurité communautaire Service de police, Ville de Gatineau

Mme Diane Laliberté, adjointe administrative à la direction générale, CRDI

Pour la région de l'Estrie

M. Jeanmarc Lachance, chargé d'activités support à la réadaptation, coordonnateur RAC régional, Regroupement CNDE-Dixville

Mme Myriam Bélanger, intervenante sociale scolaire, École du Touret, Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke

Mme Nicole Laroche, directrice générale, Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de l'Estrie (CAVAC)

Mme Line Gagnon, secrétaire à la Direction des services de réadaptation, Regroupement CNDE-Dixville



Monsieur, Madame,

Il nous fait plaisir, au nom de tous les collaborateurs, de vous faire parvenir la synthèse des colloques régionaux sur « La sécurité des personnes et des milieux de vie : un enjeu de concertation », qui se sont tenus à l'automne 2005 dans quatre régions du Québec : l'Estrie, l'Outaouais, Chaudières-Appalaches et le Saguenay-Lac-St-Jean. Ces colloques s'inséraient à l'intérieur d'un projet de recherche-action provincial (Le projet de " Réseau d'Apprentissage Communautaire RAC "), en partenariat avec la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (FQCRDI), la Faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal (FEP) et le Réseau Internet francophone Vulnérabilités et Handicaps (RIFVEH).

En association avec les centres de réadaptation impliqués dans le projet, il fut mis sur pied quatre groupes de travail régionaux sur les abus et négligences envers les personnes ayant une déficience intellectuelle. Sur la base des contenus de site RIFVEH déjà en ligne, ces groupes ont validé, amélioré et adapté le site existant. Comme le soulignait M. Pierre Cloutier, directeur général de la Fédération, *" ce projet innovateur est orienté dans une perspective de prévention et d'intervention efficaces auprès des personnes vulnérables et vise à identifier les principaux facteurs de risques, tant personnels qu'environnementaux, qui augmentent leur possibilité de victimisation. Il cherche ainsi à circonscrire les moyens adéquats pour contrer ces risques et à proposer des outils d'intervention qui soient appropriés aux besoins des clientèles, tout en étant adaptés aux ressources disponibles "*.

Chacun des CRDI a formé des groupes de près de dix personnes, bien représentatives de la dynamique sociale régionale et provenant de milieux diversifiés. Ils étaient composés d'intervenants sociaux rattachés à des organismes publics et communautaires (éducateurs spécialisés, travailleurs sociaux, enseignants de commissions scolaires, parents, policiers, travailleurs du milieu communautaire des services ou de la défense des droits des usagers, etc.)

En mi-parcours, les groupes ont choisi de s'ouvrir à leur région, pour partager leurs préoccupations liées à leurs travaux, mais aussi pour entendre leur communauté sur leurs propres préoccupations en regard de la sécurité des personnes et des milieux de vie et sur leur intérêt pour une concertation et un partenariat régional élargi, afin d'améliorer l'efficacité de leurs interventions et la qualité des services offerts à la clientèle. Plus de 230 participants des régions ont contribué à cette synthèse par leur implication dans chacun des ateliers. De plus, à l'occasion des colloques, un sondage a été administré, portant sur la vulnérabilité, les abus, les risques et facteurs de risque en milieux de vie. Les résultats combinés du sondage dans les quatre régions sont inclus dans le présent document.

Les responsables du projet RAC sont heureux de vous offrir cette synthèse, afin de favoriser une consolidation de la concertation entre les différents secteurs régionaux concernés par la problématique, pour une meilleure sécurité des personnes vulnérables et de leurs milieux.

Gilles Plamondon
Coordonnateur provincial RAC
Au nom des comités organisateurs

Déroulement-type des colloques

8 h 15 Accueil et inscription

9 h 00 Présentation d'ouverture

Mot de bienvenue du CRDI et mot de bienvenue de la Fédération québécoise des CRDI
Présentation de la démarche régionale liée à la problématique de la promotion de la sécurité des personnes et des milieux de vie.

(Gilles Plamondon, coordonnateur provincial et coordonnateur régional RAC)

9 h 15 Un cadre de référence : les vulnérabilités des personnes et les risques environnementaux, selon le RIFVEH.

Exposé des éléments clés de la vulnérabilité et les risques environnementaux, à la lumière de la démarche régionale. Développer des indicateurs et des grilles d'analyse opérationnelle.

(Louis Plamondon, RIFVEH et Faculté de l'éducation permanente, Université de Montréal)

11 h 00 Atelier 1 Les préoccupations des milieux régionaux en matière de sécurité des personnes en situation de handicap.

En matière de sécurité des personnes, quels sont les aspects qui préoccupent le plus et les solutions jugées souhaitables ?

13 h 40 Bilan des préoccupations des milieux à la lumière du cadre de référence RIFVEH

14 h 00 Ateliers 2 et 3

- **L'intérêt des partenaires à la concertation régionale pour améliorer les interventions en matière de sécurité des personnes et des milieux de vie.**

Dans votre milieu, quelles sont les interventions où la concertation devrait être améliorée pour assurer la qualité et l'efficacité de votre travail?

- **L'intérêt des partenaires concernant l'usage d'Internet comme moyen de mise en réseau des initiatives et des ressources régionales et provinciales.**

Pour favoriser la concertation et le partenariat, le réseautage Internet vous paraît-il une piste réaliste? Dans ce contexte, quels seraient les développements souhaitables ?

15 h 45 Plénière

Mise en commun des pistes de consensus et des voies de concertation : les pistes de développement souhaitées - Le rôle de l'Internet régional/provincial.

16 h 30 Mot de clôture et suivi post-colloque

Tables des matières

<i>La sécurité des personnes et des milieux de vie : Un enjeu de concertation</i>	13
Mise en contexte de la notion de sécurité	13
Les objectifs poursuivis par les colloques	14
<i>Conférence d'introduction</i>	15
<i>Un cadre de référence : les vulnérabilités des personnes et les risques environnementaux, selon le RIFVEH</i>	15
Référentiel favorisant la sécurité des personnes vulnérables	15
La sécurité est un besoin fondamental dans le développement de la personne et une ressource de l'environnement.	15
La sécurité en tant que ressource de l'environnement :	16
Proposition de définitions	17
Le référentiel RIFVEH	18
Le référentiel d'intervention du RIFVEH	18
<i>Atelier 1 : Les préoccupations des milieux régionaux en matière de sécurité des personnes en situation de handicap</i>	19
Méthodologie d'analyse des Ateliers 1 : Les préoccupations des milieux régionaux en matière de sécurité des personnes en situation de handicap	19
Mesures portant sur les facteurs identifiés dans les colloques qui pourraient réduire les situations à risque et à dangers	20
1- Synthèse : Mesures de sécurité et vulnérabilité visant l'utilisateur	20
2- Synthèse : Mesure de sécurité visant les risques	21
Synthèse Atelier 1 : Solutions regroupées sous la dimension « usager »	21
1- Sécurité des usagers	21
2- Intégration communautaire	22
3- Service de police et système judiciaire	23
4- Service de santé des usagers	23
Synthèse sécurité : Solutions regroupées sous la dimension « intervenants »	23
1- Prévention intervention en situation d'abus	23
2- Formation des intervenants	24
3- Coordination de l'offre de services, communication et interaction avec l'utilisateur	24
4- Gestion des ressources humaines Intervenants	25
<i>Atelier 2 : L'intérêt des partenaires à la concertation régionale pour améliorer les interventions en matière de sécurité des personnes et des milieux de vie</i>	27
Mode de cueillette des résultats	27
Les secteurs retenus	27
Note	27
Concertation : Le partenariat	29
Se concerter	29
Les obstacles à la concertation	30
1- Dans la gestion des organisations	30
2- Dans la gestion du travail	30

3- Dans la circulation de l'information et le manque de formation	30
Pistes de développement du partenariat	30
1- Partenariat	30
2- Créer des liens et mieux communiquer	31
3- Clarifier les missions et mandats	32
4- Protocoles d'entente	32
5- Plans d'intervention (PI et PSI)	32
6- Un bottin de références et de ressources	32
LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR	35
La concertation en milieu socio-judiciaire	35
Les organismes concernés	35
Répondants socio-judiciaire	35
Répertoire	35
Protocoles d'intervention	35
Approches socio-judiciaires en déficience intellectuelle (contrevenants et victimes)	36
Partenariats	37
Prévention	37
Formation	37
La concertation dans les milieux scolaires	39
Organismes concernés	39
Répondants scolaires	39
Répertoire	39
Partenariat	39
Dépistage précoce	40
Intégration scolaire	40
Prévention	40
Gestion des cas difficiles	41
Transport scolaire	42
La concertation dans le secteur résidentiel	43
Organismes concernés	43
Répondants résidentiels	43
Répertoire	43
Relation à la famille naturelle	45
1- Médication	45
2- Adaptation des lieux	45
3- Mécanismes de protection/surveillance	46
Soutien et suivi	47
1- Double rôle	47
2- Suivis et soutien	47
Offices municipaux d'habitation	48
Logements autonomes et supervisés	48
La concertation dans les organismes communautaires	49
Organismes concernés	49
Répertoire/bottin de ressources	49

Concertation/partenariat _____	49
Formation _____	50
Aspects particuliers _____	50
Développement _____	50
La concertation sur le marché du travail _____	53
Organismes concernés _____	53
Répertoire/bottin de ressources _____	53
Concertation _____	53
Formation et information (Familles-clientèle-intervenants-responsables) _____	54
Sécurité des personnes _____	54
La concertation dans le milieu des transports _____	55
Organismes concernés _____	55
Répondants transport _____	55
Répertoire _____	55
Formation en déficience intellectuelle _____	55
Partenariat _____	56
Accessibilité _____	56
Prévention _____	56
Les enjeux sociétaux _____	57
Sensibiliser, informer le public _____	57
Préjugés; intolérance; stigmatisation _____	57
Protection et défense des droits _____	57
Atelier 3 : L'intérêt des partenaires concernant l'usage d'Internet comme moyen de mise en réseau des initiatives et des ressources régionales et provinciales _____	59
Réalisme, avantages, intérêt _____	59
1- Accès nécessaire à Internet _____	59
2- Utilité du site _____	59
Accessibilité, diffusion et promotion du site _____	60
1- Accessibilité _____	60
2- Diffusion _____	60
3- Promotion _____	60
Développements souhaitables _____	61
Difficultés, obstacles, défis _____	61
1- Quant à l'accès à Internet _____	61
2- Quant à l'intervention _____	61
3- Quant aux clientèles visées _____	62
4- Dans la conception générale du site _____	62
LE SONDAGE _____	63
Présentation du sondage sur les risques, facteurs de risques et vulnérabilités _____	63
Annexe 1 _____	65
Sécurité et promotion de la sécurité : aspects conceptuels et opérationnels _____	65
Annexe 2 _____	67
Annexe 3 _____	69

La sécurité des personnes et des milieux de vie : Un enjeu de concertation

L'initiative des groupes RAC régionaux d'organiser un colloque repose sur l'idée centrale qu'une meilleure sécurité des personnes et des milieux, en déficience intellectuelle, n'était pas la mission d'un seul établissement (les CRDI, par exemple), mais plutôt le résultat de la qualité des liens entretenus avec tous les établissements et organismes qui desservent cette clientèle.

C'est d'ailleurs cette même idée qui était à la base des regroupements régionaux RAC, composés de représentants de secteurs très diversifiés, tels la réadaptation, l'éducation, la sécurité publique, la justice, les services communautaires, la défense des droits des clientèles.

Le projet n'est qu'une illustration d'un mouvement qui devrait se poursuivre : la concertation et le partenariat, comme moteur de transformation des pratiques professionnelles dans les communautés, est un changement majeur, qui devrait modifier les mentalités et les pratiques, en priorisant des échanges continus entre les secteurs concernés, à l'avantage de tous les intervenants et des clientèles.

Mise en contexte de la notion de sécurité¹

La sécurité est un droit fondamental de l'être humain. Elle est un état où les dangers et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel, sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté. Elle est la résultante d'un équilibre dynamique qui s'établit entre les différentes composantes d'un milieu de vie donné. C'est une ressource indispensable à la vie quotidienne qui permet à l'individu et à la communauté de réaliser ses aspirations.

La promotion de la sécurité est l'ensemble de tous les efforts consentis pour modifier les structures, l'environnement ainsi que les attitudes et les comportements ayant trait à la sécurité. L'amélioration de la sécurité auprès des personnes vulnérables est ainsi un mandat de plusieurs organismes : elle nécessite une approche intersectorielle. Les personnes vulnérables sont desservies par des réseaux d'organismes publics et communautaires très diversifiés, tant en terme de ressources que de missions ou de territoires couverts. La concertation des partenaires régionaux impliqués est donc un enjeu important, pour une meilleure coordination de leurs interventions.

Le fait d'avoir une même conception de la sécurité devrait permettre une meilleure concertation entre les différents secteurs et disciplines impliqués et ainsi favoriser le décloisonnement des interventions. Cela devrait susciter le développement d'initiatives globales visant non seulement la réduction de tel ou tel problème, mais ciblant aussi l'amélioration de la sécurité de la population dans une perspective globale. Une vision positive de la sécurité en tant que valeur à promouvoir dans nos collectivités s'en trouvera ainsi facilitée.

Un cadre de référence partagé est un bon fil conducteur pour favoriser cette concertation entre les intervenants et les organismes concernés. Il permet aussi de faire le pont entre la diversité des

¹ Ce qui suit, présenté en partie dans le dépliant publicitaire des colloques, s'inspire largement du document : Sécurité et promotion de la sécurité, Centre collaborateur OMS (Organisation mondiale de la santé) MSSSQ; Québec 1998. Voir annexe 1, page 65,- pour un résumé.

préoccupations selon les milieux d'intervention et une vision commune sur la sécurité des personnes.

Ces colloques devaient favoriser les initiatives régionales visant la réduction des problèmes de maltraitance et l'amélioration de la sécurité des personnes et de leurs milieux de vie.

Les objectifs poursuivis par les colloques

1. Sensibiliser les participants à un cadre de référence sur la sécurité des personnes et de leurs milieux de vie.
2. Identifier des critères pour mesurer le danger de maltraitance, les vulnérabilités et les risques.
3. Promouvoir la concertation régionale pour améliorer les interventions de prévention et de suivi des situations de maltraitance.
4. Assurer un suivi post-colloque, selon la concertation régionale souhaitée par les participants.

Conférence d'introduction

Un cadre de référence : les vulnérabilités des personnes et les risques environnementaux, selon le RIFVEH

Exposé des éléments clés de la vulnérabilité et des risques environnementaux, en référence avec les démarches régionales. Développer des indicateurs et des grilles d'analyse opérationnelle.

(Louis Plamondon; RIFVEH et Faculté de l'éducation permanente, Université de Montréal)



Référentiel favorisant la sécurité des personnes vulnérables

Nous proposons ici une vision globale des systèmes en interaction dans la production d'un milieu de vie sécuritaire ou, au contraire, d'événements néfastes pour les populations vulnérables ayant des incapacités. Nous croyons que cette vision permet de concevoir plus efficacement l'intervention dans le domaine de la violence et d'imaginer les mesures à prendre pour réduire l'incidence de telles situations.

Dans cette vision de la pratique, la prévention secondaire et tertiaire² consiste à prendre des mesures pour réduire la présence de risques dans l'environnement et pour améliorer la prise en charge des vulnérabilités et leur réduction éventuelle. L'évaluation des cas de signalements en cas de victimisation devrait aussi être incluse dans la mise en place des programmes afin d'assurer la pertinence et la performance des interventions.

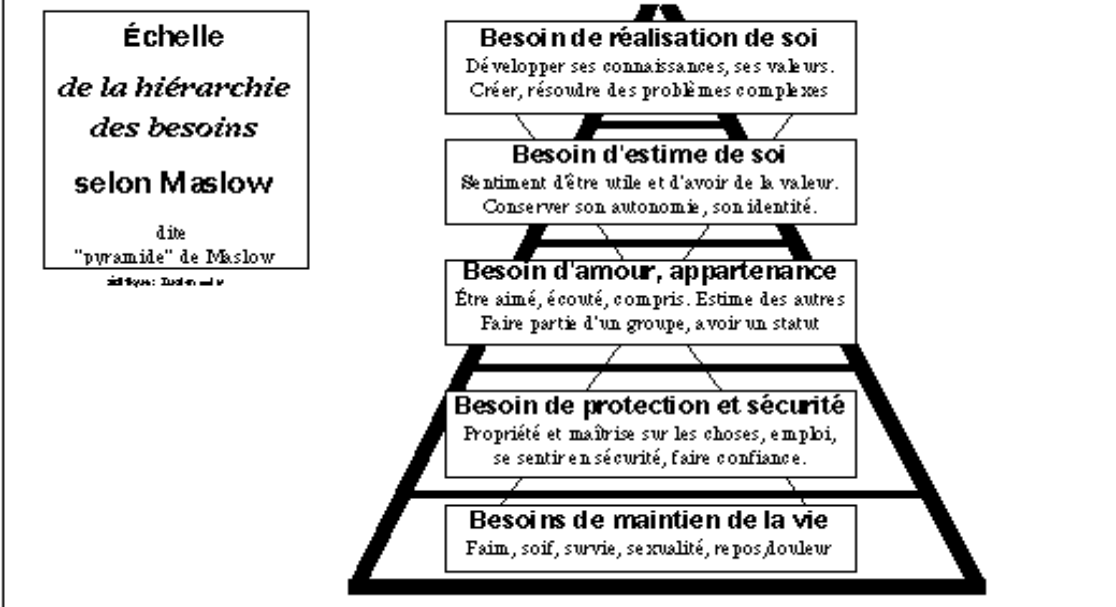
La sécurité est un besoin fondamental dans le développement de la personne et une ressource de l'environnement.

La pertinence de la dimension de la sécurité dans les facteurs personnels, a été établie par A. Maslow (1989); le besoin de protection et de sécurité constitue le deuxième palier des besoins fondamentaux après le maintien de la vie et avant les besoins d'amour et d'appartenance. Ici, la sécurité est définie comme un besoin de la personne.

² Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la prévention primaire vise l'ensemble de la population, la prévention secondaire cible des populations à risques et l'intervention tertiaire a pour but la prise en charge des personnes atteintes ou victimes.

Théorie des besoins de l'homme selon Maslow

Abraham Maslow, psychologue américain, définit l'homme comme un tout présentant des aspects physiologiques (organisation du corps physiologique et biologique), psychologiques et sociologiques (sécurité, appartenance, reconnaissance) et spirituels (dépassement). Maslow détermine aussi **une hiérarchie des besoins** : la satisfaction des besoins physiologiques doit précéder toute tentative de satisfaction des besoins de protection (sécurité) ; lesquels doivent être satisfaits avant les besoins d'amour (appartenance), qui précèdent les besoins d'estime de soi (reconnaissance) ; au sommet de la pyramide se trouvent les besoins spirituels (dépassement).



La sécurité en tant que ressource de l'environnement :

Qu'est-ce que vivre en sécurité selon l'OMS ?

« La sécurité est un état où les dangers, et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté. C'est une ressource indispensable à la vie quotidienne, qui permet à l'individu et à la communauté de réaliser ses aspirations. La sécurité est considérée comme un état résultant d'un équilibre dynamique qui s'établit entre les différentes composantes d'un milieu de vie donné. Elle est le résultat d'un processus complexe où l'être humain interagit avec son environnement. Par environnement, nous entendons non seulement l'environnement physique, mais également les environnements, culturel, technologique, politique, social, économique et organisationnel. »³ Cette perspective a été retenue parce qu'elle est en cohérence avec notre cadre conceptuel sur la situation de handicap, la sécurité étant ici comprise comme une ressource de l'environnement.

³ Sécurité et promotion de la sécurité, Centre collaborateur OMS (Organisation mondiale de la santé) MSSSQ; Québec 1998

Nous proposons donc de mieux maîtriser les composantes personnelles et environnementales de la sécurité selon les milieux de vie des personnes sans quoi la performance des modèles d'intervention resterait aléatoire.

Notre mobilisation sur cet enjeu est d'autant justifiée par les révélations faites par les médias et les enquêtes publiques dans les pays partenaires sur de nombreuses catégories d'établissements (voir www.rifveh.org) mettant en évidence les pratiques déficientes et des conditions pénalisantes de la population en situation de handicap, malgré les investissements majeurs et les législations très développées les concernant.

Proposition de définitions

Les notions de facteurs de protection, facteurs de vulnérabilité et facteurs de risque sont déjà largement utilisées dans les programmes pour lutter contre la violence faites aux femmes, dans le cadre des programmes de santé publique (Direction de santé publique de Montréal) et dans le domaine de la protection de la jeunesse⁴.

Dubois C. (1999) a bien établi la portée des concepts de vulnérabilité et de protection applicable à la situation de handicap et à d'autres contextes sociaux dans le paradigme de la prévention dans différents domaines et de l'intervention psychosociologique.

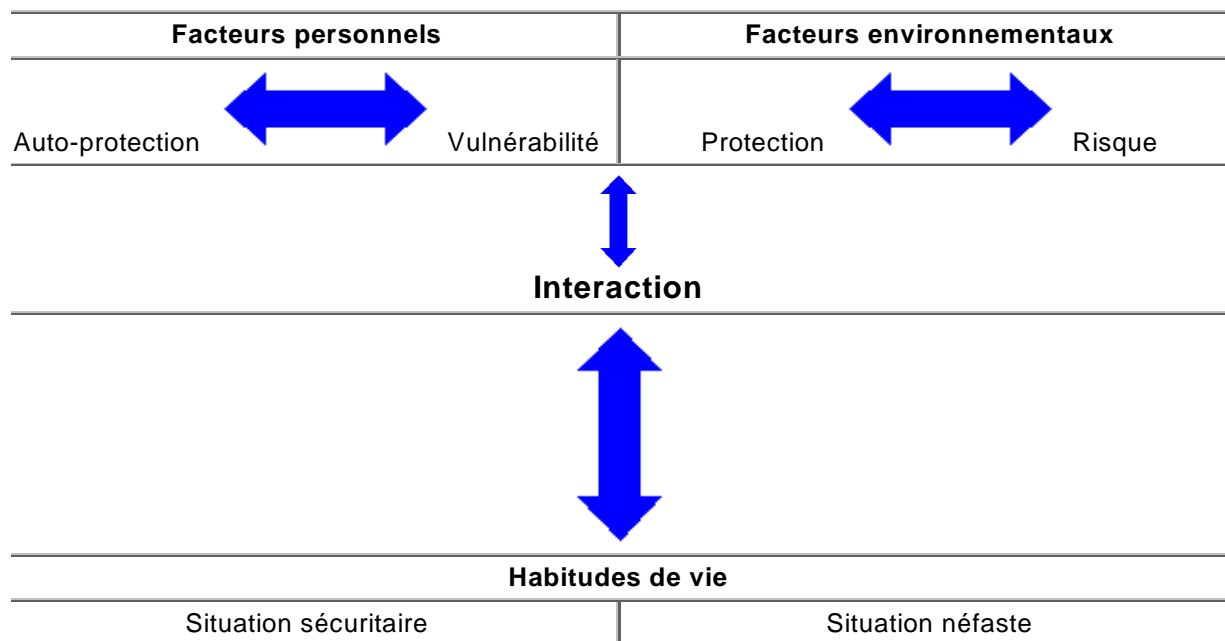
Il nous fallait cependant, suite aux premières étapes de recherche, soumettre des définitions des facteurs personnels et environnementaux qui permettraient une classification en cohérence avec le cadre conceptuel choisi.

Selon notre perspective, un facteur d'autoprotection est un facteur personnel, une caractéristique intrinsèque, une aptitude ou un comportement qui favorise la sécurité des personnes dans la réalisation de leurs activités quotidiennes. Quant à la vulnérabilité, elle correspond à un facteur personnel, qui entrave la réalisation d'habitudes de vie sécuritaires; il est une caractéristique intrinsèque, une aptitude ou un comportement lié à la présence de déficience(s) ou d'incapacité(s) qui augmentent la possibilité de production de situations néfastes. La présence de plusieurs de ces facteurs accroît significativement la probabilité de subir des torts ou des préjudices dans des environnements inadéquats.

Un facteur de protection correspond à un élément environnemental, qui favorise la réalisation d'habitudes de vie sécuritaires ou qui limite la réalisation de situations néfastes pour des personnes ayant des incapacités et des vulnérabilités significatives. Il est une caractéristique de l'environnement communautaire ou institutionnel, spécifique aux milieux de vie. Un facteur de risque correspond quant à lui à un facteur environnemental qui entrave la réalisation d'habitudes de vie sécuritaires. Il est une caractéristique de l'environnement communautaire ou institutionnel qui augmente la probabilité de production de situations néfastes.

⁴ TERRISSE, B. « L'enfant résilient : perspectives théoriques et état de la question », Conseil des ministres de l'éducation du Canada (CMEC). Colloque du Programme pancanadien de recherche en éducation (PPRE), Ottawa, 6 et 7 avril 2000.

Le référentiel RIFVEH



Perspective de recherche et d'intervention

Au plan de la recherche, nous sommes à revoir la terminologie des indicateurs sur l'ensemble des variables proposées. Nous explorons la littérature pour les éléments reconnus par les équipes qui ont été associées à des contextes de victimisation ou à un état de vulnérabilité ou de risques tels que nous les définissons. De plus, nous poursuivons, avec les pays partenaires, les activités de recherche-action afin de mieux mesurer la pertinence des outils développés pour le travail d'éducation et de prévention chez les intervenants.

Le référentiel d'intervention du RIFVEH

Au plan de l'intervention plus globale, une fois les étapes de consolidation complétées, nous serons en mesure de proposer des stratégies d'implantation d'un programme de *bienveillance*. Ces stratégies intégreront à la fois l'évaluation de la vulnérabilité, la protection ajustée de personnes identifiées parmi les plus vulnérables, la réduction des risques dans leur environnement ainsi que la consolidation des mesures de protection.

Les interventions possibles		
Situation sécuritaire		Situation néfaste
	Facteurs personnels	
Développer l'autoprotection		Négliger la vulnérabilité
Compenser les vulnérabilités		Accroître les vulnérabilités
	Facteurs environnementaux	
Mettre en œuvre des protections		Ignorer les risques
Identifier et gérer les risques		Produire des risques

Atelier 1 : Les préoccupations des milieux régionaux en matière de sécurité des personnes en situation de handicap

En matière de sécurité des personnes, quels sont les aspects qui préoccupent le plus et les solutions jugées souhaitables ?

Méthodologie d'analyse des Ateliers 1 : Les préoccupations des milieux régionaux en matière de sécurité des personnes en situation de handicap⁵

Dans la présente synthèse, deux dimensions ont été utilisées pour effectuer l'analyse des contenus de l'atelier 1 portant sur les défis des enjeux de sécurité des usagers suite à l'identification par les participants de problèmes et de solutions selon leur milieu d'intervention. Les dimensions retenues pour établir un regroupement thématique sont respectivement un thème « Intervenant » et un thème « Usager ». Outre ces deux thèmes, des sous-dimensions, des indicateurs et des citations illustratives issues des contenus des quatre colloques ont été créés pour établir une prévalence des thèmes dans chaque région.

Le choix de ces deux thèmes est guidé principalement par le fait que, tout d'abord, nous avons estimé, au regard des résultats des différents ateliers provenant des quatre régions, que les principaux acteurs cités dans le corpus peuvent être regroupés sous ces deux thèmes. Nous retrouvons, d'une part, les « Usagers » considérés comme les personnes en « situation de handicap » (soit les bénéficiaires des services) et, d'autre part, les « Intervenants », constitués quant à eux de toutes les personnes qui œuvrent dans les différentes ressources impliquées dans la concertation régionale.

Au-delà de cette première justification de notre choix, un autre fait vient conforter notre approche. En prenant connaissance des résultats des différents ateliers, on se rend compte que, dans le corpus, l'« interaction » entre les « Usagers » et les « Intervenants » constitue le principal enjeu, le principal questionnement ou même la principale préoccupation des différentes personnes qui ont participé aux quatre colloques.

Le logiciel d'analyse qualitative « Atlas.ti » a été un outil précieux pour nous permettre de faire la présente synthèse. Grâce à cet outil, nous avons pu répertorier des « indicateurs » pertinents dans le corpus au regard de la problématique étudiée. Ces « indicateurs » sont appuyés par des citations illustratives retrouvées dans le corpus, pour montrer l'encrage de ceux-ci dans les résultats des différents ateliers.

Nous avons ensuite procédé au regroupement de ces indicateurs dans différentes sous-dimensions, en fonction des deux thèmes que sont « Usager » et « Intervenant ». L'avantage de cette méthode est de pouvoir indiquer le poids en pourcentage (%) de fréquence des sous-

⁵ Voir tableaux complémentaires en annexe 2, pages 67 et suivantes.

dimensions dans chaque région pour les deux thèmes retenus. Il y a, dans cette méthode, une certaine garantie de fidélité, donc de pertinence, dans le traitement qualitatif des résultats. On retrouvera le tableau de distribution des sous dimensions et indicateurs en annexe⁶.

Louis Plamondon et Alexis M. Bamogo, Université de Montréal

Mesures portant sur les facteurs identifiés dans les colloques qui pourraient réduire les situations à risque et à dangers

1- Synthèse : Mesures de sécurité et vulnérabilité visant l'utilisateur

- Donner de l'information aux usagers sur les dangers associés à leur vulnérabilité et favoriser leur prise de conscience et leur empowerment (auto protection).
- Sensibiliser les employeurs à la vulnérabilité des usagers pour réduire les dangers d'abus de toutes sortes.
- Mettre les informations concernant les vulnérabilités des usagers dans le plan d'intervention (PI) et assurer la circulation de ces informations entre intervenants.
- Prévention primaire : sensibiliser la population et les familles des usagers aux dangers associés aux vulnérabilités.
- Former les intervenants aux caractéristiques liées à la vulnérabilité chez les usagers.
- Améliorer les mesures de protection pour les personnes identifiées plus vulnérables en particulier dans le milieu scolaire.
- Développer des questionnaires de cas pour les usagers adultes très vulnérables.
- Proposer des stratégies aux intervenants pour réduire ou compenser les vulnérabilités des usagers (exemple : Plein pouvoir).
- Favoriser le parrainage civique, l'accompagnement personnalisé et la diversification du réseau social des usagers vulnérables.
- Questionner l'organisation des services qui ne favorise pas l'autoprotection des usagers et leur autonomie.
- Pour les usagers ayant une déficience légère, mettre en place des activités éducatives pour augmenter l'autoprotection du fait que ceux-ci bénéficient de peu de services d'accompagnement.
- Pour les usagers vulnérables, accroître la stabilité des intervenants.
- Diffuser systématiquement le programme Sexotrousse dans tous les CRDI et dans les ressources d'hébergement non-institutionnelles.

⁶ Voir tableaux complémentaires en annexe.

- Former les intervenants du milieu scolaire sur les besoins des usagers ayant des troubles de comportement associés à l'insécurité.

1- Synthèse : Mesure de sécurité visant les risques

- Amener les CRDI à faire consensus sur les enjeux et la compréhension de la sécurité proposés par le RIFVEH.
- Améliorer la protection des usagers par la promotion des organismes de promotion des droits.
- Développer des moyens pour accroître la crédibilité des usagers chez les intervenants et leur famille.
- Superviser les lieux de tenue des activités sociales des usagers moins vulnérables pour valider le niveau de danger de tels lieux.
- Former les intervenants et les familles à l'identification des risques par milieu de vie et à faire les suivis pertinents.
- Mettre en place une procédure de gestion des facteurs de risques par milieu de vie des usagers.
- Mettre en place une procédure de dépistage des lieux à risque pour les organismes d'accréditation et de surveillance.
- Mettre en place systématiquement des procédures de filtrage dans tous les milieux de vie et d'activités des usagers.
- Superviser les lieux de consommation d'alcool par les usagers moins vulnérables pour identifier les facteurs de risques et les dangers présents.

Synthèse Atelier 1 : Solutions regroupées sous la dimension « usager »

1- Sécurité des usagers

- Filet de sécurité mal utilisé (voir programme PAIR).
- Augmenter les visites imprévisibles des milieux de travail et de vie pour voir les facteurs de risque présents.
- Chaque usager devrait avoir une carte avec un numéro de téléphone de référence en cas de besoin d'aide.
- Promouvoir le programme OMEGA.
- Mettre en place le programme gestionnaire de cas ou intervenant pivot pour les usagers bénéficiant de plusieurs services dans le but de favoriser la continuité de ceux-ci.
- Sélectionner d'une manière plus rigoureuse les RTF et les RI.

- En RTF et RI, mettre des codes sur les portes de chambre des usagers pour communiquer la vulnérabilité de ceux-ci aux intervenants.
- Promouvoir un protocole à suivre pour sécuriser les entrées et les sorties des usagers dans les milieux de vie.
- Mettre en place le bracelet d'identité pour fugueur.
- Diminuer le nombre de clients en RTF pour réduire la promiscuité.
- Élaborer une procédure de plaintes adaptée aux usagers et à leur capacité.
- Améliorer l'adéquation entre les apprentissages en milieu scolaire et la réalité de la vie des adultes usagers.
- Favoriser la compétence des usagers à l'expression et à la communication.
- Adopter des règlements concernant les comportements inacceptables entre usagers et intervenant et faire les suivis appropriés.
- Développer, chez les usagers, l'affirmation de soi et le droit de dire non aux demandes de toutes sortes.
- Garantir un climat de confiance dans les milieux de vie des usagers.
- Réserver des temps de paroles aux personnes au quotidien ou de façon hebdomadaire vs situation « tour de table ».

2- Intégration communautaire

- Valoriser et promouvoir les initiatives et les succès d'intégration dans la communauté.
- Accroître l'intégration dans les services communautaires.
- Rendre disponible un agent de liaison pour les usagers dans la transition école-milieu de vie ou de travail.
- Anticiper les défis du passage à la majorité (18 ans) chez les usagers et réduire les risques associés au bris de services associés.
- Mettre en place des programmes de vigilance communautaire pour les usagers.
- Faire un bilan des enjeux de transport des usagers dans l'intégration pour chaque région et dresser l'inventaire des actions concertées des CRDI dans ce domaine.
- Faire un bilan des lieux lacunaires et non conformes en terme d'adaptation physique dans la région.
- Identifier plus clairement les activités de pairage obligatoire des usagers lors des activités à risque.
- Concernant les politiques d'adaptation scolaire, garantir la connaissance des enjeux de l'intégration en situation de déficience intellectuelle et mettre en place des facteurs de protection spécifique.

3- Service de police et système judiciaire

- Activer des tables pour les intervenants socio-judiciaires dans toutes les régions (condition de la concertation régionale) et faire les suivis adéquats.
- Créer un fichier contact des usagers problématiques des CRDI auprès des services de police.
- Faire connaître aux usagers le rôle de médiateur des policiers.
- Recourir à un organisme externe à l'établissement (RI, RTF, école, lieu de travail ou de stage) pour une meilleure gestion des droits des usagers dans le but d'obtenir une aide plus objective en cas d'incident impliquant un usager.

4- Service de santé des usagers

- Tenir le dossier santé à jour : améliorer les contrôles et la supervision.
- Garantir l'accessibilité des services : communication, crédibilité des usagers.
- Utilisation obligatoire du Dispill personnalisé dans toutes les résidences RTF RI.
- Établir des procédures de distribution des médicaments comportant la photo des usagers.
- Rendre accessibles des informations sur l'utilisateur : connaissance des problèmes de santé par les divers intervenants.
- Réévaluation régulière des PI et PSI pour les usagers fragiles.
- Valider les compétences parentales sur enjeux de santé de l'utilisateur.

Synthèse sécurité : Solutions regroupées sous la dimension « intervenants »

1- Prévention intervention en situation d'abus

- En cas de danger ou de facteurs de risque, disposer d'une procédure de signalement transparente et simple à utiliser.
- Développer des outils d'évaluation de dangers selon les types de ressources non institutionnelles.
- Former des intervenants aux lois, recours, rôles de la police et processus judiciaires en contexte de vulnérabilité et développer une vision partagée de la sécurité.
- Faire connaître les profils et les indicateurs au personnel à risque d'épuisement, de toxicomanie et de comportement à risque pour autrui.
- Faire la concertation des intervenants en santé auprès des usagers.
- Promouvoir les services et les programmes adaptés aux intervenants et aux usagers (ex. : Pair).
- Former et sécuriser les employés face aux usagers menaçants.

- Sensibiliser les RTF et les RI à une meilleure collaboration sur la sécurité : renforcer le programme d'évaluation des RTF et des RI.
- Établir un certificat d'accréditation annuelle des RI et des RTF.
- Mettre à la disposition des équipes, un cahier de consignes selon les types d'abus comprenant un soutien aux témoins qui signalent, à qui acheminer la notification de l'incident, comment assurer la sécurité de la victime, etc.
- Garantir la mise en place et le fonctionnement d'une procédure de filtrage des employés et des bénévoles.
- Mettre en place un fichier interrégional des propriétaires de ressources RTF et RI pour maintenir la vigilance après une fermeture d'une ressource.
- Acheminer systématiquement tous les signalements d'un établissement à la direction et au même responsable.
- Considérer l'utilisateur comme une personne ayant des droits : laisser le client donner son opinion, permettre et accepter les choix des personnes vulnérables.
- Revoir les questions d'éthique professionnelle; sensibiliser les personnes à leurs responsabilités concernant la sécurité et la confidentialité; mieux se centrer sur les besoins des personnes; rappeler régulièrement aux divers intervenants les processus de plainte et l'exercice des droits par les usagers.

2- Formation des intervenants

- Faire circuler les programmes de formation dans les régions et sous régions.
- Prioriser la formation des intervenants de première ligne.
- Former les intervenants à la gestion du stress et à la frustration face aux échecs des usagers.
- Former continuellement les intervenants aux diverses approches selon les différentes clientèles afin de mieux les adapter aux réalités de la première ligne.
- Avoir un contrat de formation qui tienne compte des responsabilités (lesquelles).
- Offrir aux intervenants une formation pour qu'ils développent une meilleure connaissance des lois et des partenaires (réseau SSS, justice, sécurité publique et organismes communautaires d'aide aux victimes).
- Offrir aux intervenants en RTF et RI une formation en matière de droits des usagers et d'obligations légales envers ceux-ci.

3- Coordination de l'offre de services, communication et interaction avec l'utilisateur

- Assurer et garantir une continuité des services aux usagers et à leurs familles (ce qui implique que les intervenants doivent connaître les approches à préconiser en matière de services publics, transports, santé, travail etc. Ils doivent aussi mieux se coordonner,

clarifier leurs rôles, diviser leurs tâches de façon transparente entre intervenants, offrir du support aux parents, développer des protocoles pour assurer la continuité inter services ou inter-établissements.

- Réévaluer régulièrement les PSI et les PI.
- Faire comprendre les enjeux de confidentialité entre intervenants, qui sont mal compris et compromettent la sécurité.
- Mieux accompagner les familles et leur fournir un servicemieux adapté.
- Interpréter plus largement les symptômes somatiques dans le vécu de la personne.
- Accroître la stabilité du personnel autour des personnes vulnérables.
- Améliorer la supervision des intervenants ayant des usagers problématiques ou des intervenants apparaissant en difficulté.
- Valoriser les tables de concertation pour réduire les lacunes de communication entre les services ou les établissements.
- Mieux élaborer les PI et les PSI afin qu'ils servent de référence entre les intervenants de façon plus réelle et mieux maîtrisée.
- Constituer une banque de « gardiens » formés (communautaire, Grands frères).
- Établir une entente entre les différents partenaires concernant l'évaluation des usagers entre 3 et 5 ans et entre 5 à 12 ans de même que pour l'évaluation parentale à faire en partenariat avec les CLSC.

4- Gestion des ressources humaines Intervenants

- Assurer une liste de rappel stable.
- Encourager la vocation en respectant les compétences de chacun et permettre de se concerter davantage.
- Accorder du temps de travail à un meilleur lien entre les intervenants (réseautage dans un établissement).
- Sensibiliser les intervenants aux exigences des incapacités des usagers pour éviter l'épuisement. Augmenter le financement des programmes de formation et prioriser les services essentiels à la sécurité des personnes.

Atelier 2 : L'intérêt des partenaires à la concertation régionale pour améliorer les interventions en matière de sécurité des personnes et des milieux de vie

Dans votre milieu, quelles sont les interventions où la concertation devrait être améliorée pour assurer la qualité et l'efficacité de votre travail?

Mode de cueillette des résultats

Les résultats qui suivent proviennent de près de trente-deux ateliers (huit ateliers similaires par région). Nous avons choisi de les regrouper par milieux parce que cela représentait le meilleur fil conducteur pour tenir compte à la fois de la diversité des points de vues exprimés et de leur complémentarité, en regard de l'amélioration de la concertation, touchant différents secteurs qui ont été couverts par les participants.

Certains partenaires, pourtant importants dans le contexte du colloque (les Agences régionales, par exemple) ne sont pas visés, soit parce qu'ils n'étaient pas significativement représentés ou parce qu'ils n'ont pas fait l'objet de remarques assez nombreuses pour en permettre un traitement spécifique.

Les secteurs retenus

Toutes les régions ont largement fait état de la nécessité d'une meilleure concertation, qui se concrétise par des partenariats intersectoriels. Mais ils ont aussi rendu davantage compte des difficultés et obstacles pour mettre sur pied ou maintenir et consolider de tels partenariats. Nous avons réservé une première thématique pour rendre compte de ces préoccupations.

Le choix des secteurs où la concertation devrait être améliorée découle des résultats eux-mêmes. Par exemple, si le secteur "socio-judiciaire" ou "résidentiel" ont été retenus, c'est qu'ils ont fait l'objet de beaucoup d'interventions. Ainsi en a-t-il été pour le choix des autres secteurs.

Pour le traitement des résultats par secteur, nous avons regroupé en une seule affirmation ce qui était exprimé en termes de problème-solution, au niveau des résultats énoncés. Cela nous permet d'offrir, pour chaque secteur concerné, une série de recommandations, regroupées par catégories de préoccupations. Les établissements et organismes pourront s'inspirer de ces résultats comme pistes de développement vers une concertation et un partenariat plus efficaces.

Note

Les contenus qui suivent présentent le résultat des discussions entre participants. Les points de vue exprimés ne reflètent pas nécessairement le point de vue des organismes partenaires impliqués dans l'organisation des colloques.

Concertation : Le partenariat

Les personnes vulnérables sont desservies par des réseaux d'organismes publics et communautaires très diversifiés, tant en termes de ressources que de missions ou de territoires desservis. L'amélioration de la sécurité auprès des personnes vulnérables est ainsi un mandat de plusieurs organismes. La concertation des partenaires régionaux impliqués est donc un enjeu important, pour une meilleure coordination de leurs interventions. De ce constat découle le choix de la thématique générale des colloques.

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 portant sur la concertation et le partenariat. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Se concerter

- Être pro-actif en demandant aux organismes de libérer du temps pour participer à la concertation. Se donner du temps, sortir de chez nous. Dissoudre son identité comme établissement : passer du je au nous.
- S'orienter vers un vrai « continuum » de services, en clarifiant les rôles de chacun.
- Se concerter au-delà des discussions en faisant une bonne utilisation des principes de « réseau local ».
- Se concerter régionalement pour développer les liens. Améliorer l'échange d'information.
- Coordonner les services en place entre les partenaires pour éviter les trous.
- Faire circuler les protocoles entre tous les secteurs.

Se réseauter

- Échanger plus facilement sur les vraies difficultés rencontrées et les limites de nos interventions. Favoriser les rencontres multiprofessionnelles et multisectorielles. S'asseoir pour entendre (ex. : Savoir ce que chacun a à faire).
- Collaborer entre intervenants lors de situations litigieuses. Créer un réseau d'experts pour collaborer en contexte d'intervention et en situation d'abus, en utilisant les tables de concertation pour avis.
- Avoir un même bottin de ressources existantes. Communiquer et préciser les services offerts.
- Solliciter les organismes communautaires pour favoriser la diffusion de l'information, pour éviter le dédoublement des services, préciser le mandat des organismes (qui fait quoi?).
- Une fois par année, organiser un colloque régional (créer des liens, passer l'information).

Les obstacles à la concertation

1- Dans la gestion des organisations

- Problèmes de gestion générale et de coordination des intervenants-services. Peu de protocoles d'ententes de services et de tables de concertation intersectorielles.
- Manque de définition claire des mandats et rôles des organisations.
- Lourdeur des organisations, difficulté de circulation de l'information.
- Conflits dans les rôles respectifs dans et entre les organisations.
- Listes d'attente pour offrir des services.
- Bureaucratie.

2- Dans la gestion du travail

- La surcharge de travail des milieux empêche de participer aux tables de concertation (on se concerte en situation d'urgence ou de crise seulement).
- Manque de temps pour assurer la concertation, pour faire circuler l'information et avoir de la formation (ateliers de ressourcement ; aller parler de son organisme, le faire connaître).
- Manque de communication (ex.: on se rend compte plus tard que l'on travaille avec un même usager, dédoublement). Plusieurs intervenants ont les mêmes problèmes dans des milieux différents.
- Dédoublement de services entre organisations similaires, particulièrement dans les secteurs communautaires.

3- Dans la circulation de l'information et le manque de formation

- Méconnaissance des lois/règles concernant la confidentialité et la protection des renseignements personnels. Mauvaise interprétation de la loi. Confidentialité, accès à l'information (on ne peut nommer le client). Signature de divulgation d'information (lorsque possible).
- Manque de connaissance réciproque entre les secteurs.
- Méconnaissance des ressources existantes et de leurs mandats.

Pistes de développement du partenariat

1- Partenariat

- Développer un vrai « continuum » de services.
- Tous partenaires : Écoles, organismes communautaires, départements de santé, police, domaine juridique, transport, services de police : se réseauter : créer des liens.

- Développer un « réflexe » de concertation entre tous les établissements, organismes et intervenants. Améliorer la sensibilisation versus la concertation.
- Développer les relations intersectorielles entre organismes publics, parapublics et communautaires dans la région.
- Relations intersectorielles : arrêt de la culture du dumping. Approche centrée sur le client permet une diminution de la charge sur le réseau.
- Prioriser les tables de concertation et favoriser le partenariat par des intervenants-pivot.
- Demander un niveau d'implication égal dans tous les cas.
- Favoriser la responsabilisation personnelle versus la concertation
- Pouvoir confronter les perceptions des partenaires.

2- Créer des liens et mieux communiquer

- La concertation s'articule dans des contextes de relations interpersonnelles.
- Identifier un agent de liaison ou un intervenant-pivot par qui passe toutes les informations entre les établissements.
- Connaître ou faire connaître les bons coups des uns et des autres. Diffuser les histoires à succès.
- Organisation d'autres colloques ou des activités comme ce colloque.
- Organiser des événements portes ouvertes et cibler des invités.
- Faire des rencontres multi, à l'interne et à l'externe.
- Organiser des rencontres où les partenaires discutent d'une préoccupation commune.
- Offrir de la formation et des activités communes entre intervenants des différents établissements intersectoriels.
- CRDI et autres établissements du réseau : Lister des individus ciblés pour offrir de l'information et de la formation sur la sécurité.
- Inviter les Agences. Recevoir et rencontrer (formel et informel) les établissements et les organismes.
- Rencontrer les partenaires avant même d'avoir vraiment besoin de les solliciter pour les connaître à l'avance.
- Profiter de la semaine de la DI pour sensibiliser les partenaires.
- Mettre à jour continuellement des informations, se rencontrer régulièrement.
- Avoir des suivis continus (Manque d'information pour les intervenants régionaux).
- Travailler avec différents partenaires et communiquer en équipe.

3- Clarifier les missions et mandats

- Clarifier les missions de chacun des organismes.
- Préciser toutes les ressources disponibles et le mandat de chacune.
- Mieux connaître et clarifier les rôles, responsabilités, mandats.
- Éclaircir les rôles des intervenants : Le CRDP, le CRDI et les organismes communautaires (lors de situations d'urgence).

4- Protocoles d'entente

- Rédiger des protocoles d'entente entre divers organismes, là où les préoccupations sont significatives et les intérêts complémentaires, dans la perspective d'une amélioration de la qualité des services aux usagers.
- Distribuer la mise à jour des protocoles à tous les acteurs concernés.
- Mettre en commun des ressources pour augmenter l'offre en répit/dépannage : Table de concertation par sous-région.
- Mettre en place des protocoles de fonctionnement inter-établissements et inter-partenaires.
- Présenter le Code d'éthique du CRDI aux familles d'accueil, aux curateurs et au personnel, chez l'ensemble des partenaires.

5- Plans d'intervention (PI et PSI)

- Permettre une identification des concertations nécessaires et mieux organisées, et avoir un meilleur suivi par des PSI plus à jour, mieux consolidés, plus systématiques et informatisés en regard des besoins de la clientèle.
- Remettre le plan d'intervention à jour de façon régulière (une fois par année). Concertation entre tous les services que les usagers fréquentent.
- Utiliser les plans de services individualisés (PSI) pour partager l'information.
- Nécessité d'une volonté exprimée de la part des directions vers plus de concertation : technique des petits pas d'abord, puis des PSI parlants et concertés.
- Le Curateur devrait accompagner un peu plus les usagers. Qu'il soit présent au plan d'intervention. Existence d'un comité entre le curateur et CRDI, avec un suivi.

6- Un bottin de références et de ressources

- Information réciproque sur les différents organismes publics, parapublics et communautaires régionaux. Bottin à faire connaître, à développer à améliorer.
- Mises à jour sur la connaissance des ressources.
- Bottin d'intervenants référence.

- Diffusion de l'information.
- Identifier certaines personnes pour favoriser le partenariat dans le but de faciliter la concertation.
- Que chaque organisation possède une liste de références.
- Faire connaître les ressources publiques aux ressources privées.
- Faire connaître les ressources aux parents.

LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR

La concertation en milieu socio-judiciaire

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 touchant les services policiers et judiciaires. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Les organismes concernés

Ministère de la Justice: Bureau du substitut du Procureur général; avocats de défense; juges; Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Ministère de la Sécurité publique : Services de police municipaux; Sûreté du Québec; Services correctionnels.

Ministère de la Santé et des Services sociaux; Centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS).

Répondants socio-judiciaire

- Nommer des répondants officiels, dans les services policiers et judiciaires, sensibilisés à la déficience intellectuelle.
- Avoir des répondants qualifiés en déficience intellectuelle dans les régions et sous-régions.

Répertoire

- Contribuer à un répertoire de ressources pour clarifier les rôles et responsabilités des services policiers et judiciaires reconnus en déficience intellectuelle, intégrés à un bottin de ressources régionales.
- Collaborer à un répertoire de Ressources de Type Familial (RTF) au niveau provincial, désaccréditées dans une région et qui passent dans une autre.

Protocoles d'intervention

- Clarifier les règles d'intervention socio-judiciaire, selon les types d'abus.
- Négocier des protocoles d'intervention intersectoriels, là où requis.
- Avoir des protocoles et procédures d'intervention avec les Centres de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) et autres, en cas d'agression sexuelle ou autres types d'abus (crimes violents, par exemple), selon les types de contexte.

- Négocier des protocoles ou mettre en place une table de concertation socio-judiciaire, pour l'encadrement des processus touchant les jeunes contrevenants ou victimes, dans une perspective de déjudiciarisation.
- Faire connaître les protocoles liés aux milieux policiers et judiciaires aux divers intervenants concernés.

Approches socio-judiciaires en déficience intellectuelle (contrevenants et victimes)

- Développer le rôle de médiateur des policiers (même sans plainte formelle), disposer d'expertises et de services de médiation pour délits mineurs (déjudiciariser).
- Avoir des procédures de cueillette des témoignages adaptés pour la déficience intellectuelle.
- Disposer d'approches adaptées, respectueuses de la crédibilité et des limites, (cognitives et de communication) des personnes en déficience intellectuelle, victimes ou contrevenantes.
- Développer des stratégies pour recueillir des preuves auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle. Privilégier les entrevues et interrogatoires vidéo.
- Développer une qualité d'approche auprès des clientèles pour contrer les difficultés à cerner les faits.
- Rendre disponible le soutien (accompagnement) aux personnes ayant une déficience intellectuelle dans le processus policier et judiciaire.
- Faciliter le droit de porter plainte par une personne ayant une déficience intellectuelle, face à leurs pairs récidivistes.
- Mettre sur pied un fichier-répertoire pour les policiers des personnes à risques ayant une déficience intellectuelle .
- Favoriser l'utilisation plus systématique de la « carte d'urgence » de l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS) par les usagers.
- Faire les suivis des agresseurs, en contexte résidentiel. Améliorer le partenariat avec les ressources résidentielles.
- Rendre disponible au CRDI un agent de liaison (?) pour nle soutien, l'accompagnement et le suivi avec le substitut du Procureur général (SPG), les policiers et les intervenants socio-judiciaires.
- Trouver des moyens de réduire le temps des procédures : Le processus judiciaire paraît lourd, lent et inadapté, principalement pour les victimes. (Sensibilisation plus poussée des instances judiciaires à la déficience intellectuelle).
- Éviter de criminaliser systématiquement : « La désinstitutionnalisation amène plus de crimes et/ou de victimes ».

Partenariats

- Développer, avec les partenaires, une vision commune sur la sécurité des personnes et des milieux, sur les vulnérabilités et les risques.
- Disposer de plans d'intervention entre les milieux socio-judiciaires, judiciaires et intervenants sociaux. Faire connaître le protocole aux intervenants et s'appuyer sur la concertation avec les partenaires.
- Participer activement aux tables de concertation existantes ou à développer.
- Établir des liens fonctionnels et développer une démarche de concertation (éducation et action sociale inter-organisationnelle, par exemple) entre CRDI, CLSC, services de police, CAVAC et CALACS.

Prévention

- Promouvoir le processus de filtrage de sécurité auprès des organismes concernés, particulièrement au niveau des Ressources de type familial (RTF) (en faire une condition d'accréditation).
- Faire des interventions de prévention (ateliers) en milieu scolaire (agressions diverses, harcèlement, violence).
- Promouvoir des interventions de rapprochement communautaire avec les milieux des clientèles ayant une déficience intellectuelle (journées « portes ouvertes » avec les policiers).
- Développer un rôle pro-actif des policiers dans la sensibilisation à la sécurité dans les milieux à risque (voies de faits commission/intention, types de violence).
- Faciliter la dénonciation des abus et des crimes chez les intervenants, faire circuler les programmes, faire connaître les protocoles, les procédures policières et juridiques, afin de favoriser la collaboration entre les partenaires.
- Mettre à jour les plans d'urgence (services de pompiers et de police), au niveau résidentiel, en déficience intellectuelle: inventaire des ressources et plans d'intervention sécuritaires.
- Faciliter l'accès aux services judiciaires (SPG, CAVAC et CALACS), en milieu rural.

Formation

- Sensibiliser davantage les patrouilleurs et les intervenants sociaux à reconnaître les personnes vulnérables (DI, santé mentale).
- Outiller les policiers et les intervenants socio-judiciaires aux difficultés à comprendre les comportements et à communiquer avec les personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Définir précisément ce qu'est le consentement éclairé en déficience intellectuelle et faire circuler l'information nécessaire.

LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR

La concertation dans les milieux scolaires

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 touchant les milieux scolaires. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Organismes concernés

Commissions scolaires du territoire; enseignants; conseillers en adaptation scolaire; Intervenants de services de garde en milieu scolaire; éducateurs spécialisés du CRDI et spécialistes du milieu scolaire.

Répondants scolaires

- Identifier des répondants officiels, sensibilisés à la déficience intellectuelle.
- Disposer de répondants qualifiés dans les commissions scolaires et au niveau régional.

Répertoire

- Élaborer ou mettre à jour un répertoire de ressources pour présenter les rôles et responsabilités des services scolaires régionaux et locaux, afin d'identifier les services disponibles.

Partenariat

- Participer à une table de concertation régionale pour échanger de l'information entre les partenaires, pour une meilleure connaissance et clarification des rôles, responsabilités, mandats de chacun.
- Élaborer un partenariat entre les ministères de l'Éducation et des Affaires sociales : préciser qui doit s'occuper du plan de services des clientèles et qui doit y participer.
- Identifier, dans chaque commission scolaire, une personne ressource pour apporter du soutien et sensibiliser le milieu scolaire (diminuer préjugés et intimidation).
- Disposer de meilleurs plans de formation, mieux adaptés au milieu scolaire (le milieu scolaire est un milieu peu développé vis-à-vis l'accessibilité et la continuité des services adaptés).
- Améliorer les liens avec les organismes communautaires de prévention, particulièrement en regard de la vulnérabilité des jeunes en milieu scolaire (taxage, violence verbale et abus physiques et psychologiques).

Dépistage précoce

- Développer les connaissances des intervenants, en partenariat avec les CLSC, les CRDI et les parents (évaluation des 3 et 5 ans et des 5 à 12 ans).
- Développer des outils et de la formation pour le dépistage (formation pointue et ponctuelle du personnel intervenant).
- S'assurer de la présence d'un répondant du milieu scolaire et établir des liens avec les partenaires concernés (CPE, CRDP, CRDI, CLSC, CSSS).
- Développer les expertises spécifiques en dépistage précoce.
- Augmenter les services en pédopsychiatrie.

Intégration scolaire

- Mieux intégrer la déficience intellectuelle dans le milieu de l'éducation. Développer des politiques plus réalistes en adaptation scolaire.
- Mettre sur pied des programmes de pairage (entre les élèves des classes ordinaires et les élèves ayant une déficience intellectuelle) pour favoriser l'intégration scolaire des jeunes ayant une déficience intellectuelle, pour qu'ils disposent de modèles pour l'apprentissage des rôles sociaux.
- Porter davantage attention à la vulnérabilité des personnes ayant une déficience intellectuelle, en milieu scolaire. Tenir compte des facteurs de protection pour compenser ou atténuer les vulnérabilités.
- Présenter les élèves des classes spécialisées aux élèves des classes régulières (et vice-versa).
- Avoir le souci de l'intégration de la clientèle (modalités d'acceptation par les pairs et par les enseignants).
- Disposer d'un agent de liaison pouvant assister le service de police dans les situations difficiles.
- Avoir des accompagnateurs dans les écoles pour les élèves ayant une déficience intellectuelle afin de faciliter l'intégration et l'accompagnement des élèves par des personnes significatives.

Prévention

- Augmenter l'accès au perfectionnement des intervenants de la part des commissions scolaires (en la considérant comme faisant davantage partie de la tâche des enseignants).
- Travailler en prévention et en concertation avec d'autres partenaires et partager l'expertise.

- Améliorer les liens avec les policiers et les organismes communautaires de prévention, pour mieux tenir compte de la vulnérabilité des jeunes en milieux scolaires (harcèlement, intimidation, harcèlement, violence verbale et abus physique).
- Améliorer la sensibilisation des intervenants scolaires aux droits des personnes ayant une déficience intellectuelle qui sont parmi eux. Favoriser des liens de coordination et d'échange avec les enseignants à partir de la gestion des situations problématiques courantes.
- Développer des liens avec des partenaires externes pour la prévention des abus et l'intervention efficace.
- Développer des actions de sensibilisation sur la DI auprès des élèves et des enseignants. Faire connaître les protocoles existants d'intervention ou en développer des nouveaux. Clarifier les règles de confidentialité entre intervenants.
- Établir et diffuser un protocole de signalement auprès des intervenants scolaires, pour les sensibiliser à leurs obligations et aux recours qu'ils peuvent exercer en pareilles situations.
- Outiller les enseignants afin de mieux préparer les jeunes ayant une déficience intellectuelle à s'auto-protéger, particulièrement en regard aux conséquences des écarts d'âge en milieu scolaire (12 à 21 ans).
- Faire faire les apprentissages nécessaires sur les abus (sexuels, physiques, psychologiques) pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Développer les liens entre l'école et la vie adulte.
- Faire de la prévention sur l'exploitation financière (plan d'intervention avant 18 ans et pour la transition).
- Éduquer et informer (droits, valeur de l'argent, faire un budget avec implication de la personne en ayant une déficience intellectuelle) en partenariat avec d'autres ressources.

Gestion des cas difficiles

- Travailler en prévention de ces comportements inadéquats ou excessifs plutôt qu'en arrêt d'agir. Gestion des comportements difficiles des personnes ayant une déficience intellectuelle dans le milieu scolaire : comment intervenir?
- Offrir aux intervenants des formations pertinentes et axées sur des connaissances pratiques avec des experts.
- Intervenir auprès des enseignants dépourvus en termes de diagnostic (Ils ont des réactions de ras-le-bol et d'intolérance), d'élèves violents envers pairs et personnel : formation du personnel (ex.: Omega).
- Former les intervenants pour les aider à intervenir auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle demandant un soutien élevé (troubles de comportements) ou n'ayant pas de capacité de communiquer oralement.

- Sensibiliser les enseignants et les superviser. Recruter des intervenants-pivot pour la gestion des cas difficiles.

Transition à la vie adulte

- Développer de meilleurs programmes de transition de l'école vers la vie adulte (Fragilité de la clientèle au changement; manque d'organisation des services au passage à la vie adulte, inquiétude des parents en regard de cette période de transition). Référer aux organismes communautaires de projets de transition à la vie adulte.
- Améliorer l'intégration au travail supervisé par les CRDI et les organismes communautaires.
- Mieux utiliser les programmes tels CLE (Emploi-Québec) et FIS (Formation à l'intégration sociale).
- Définir des objectifs communs en transition école-travail. Travail conjoint et plans d'intervention (PI) communs avec tous les partenaires impliqués (les établissements scolaires, CSSS et CRDI). Clarifier les rôles.

Transport scolaire

- Demander une formation technique appropriée aux chauffeurs de transports adaptés et transport scolaire et les sensibiliser à la déficience intellectuelle.

LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR

La concertation dans le secteur résidentiel

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 touchant le secteur résidentiel. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Organismes concernés

Familles naturelles; coordonnateurs et intervenants à la famille et aux services résidentiels en milieu substitut, en logement autonome ou supervisé; responsables et intervenants de familles d'accueil; responsables et intervenants en maison de répit-dépannage; Offices municipaux d'habitation.

Répondants résidentiels

- Identifier des répondants, pour les diverses ressources disponibles dans les régions et sous-régions.

Répertoire

- Contribuer à un répertoire de ressources définissant les types de clientèles desservies, les services offerts, intégrés à un bottin de ressources régionales et sous-régional
- Collaborer à un répertoire de ressources de type familial (RTF), délinquantes et récidivistes.

Urgence

- Étudier les incidences de risque d'incendie en ressources intermédiaires et familiales (RI - RTF).
- Mettre à jour des plans d'urgence en cas d'incendie et en contexte de crise. Clarifier qui fait quoi, dans quel contexte, dans quel type de crise.
- Développer des ressources spécialisées pour le répit d'urgence. Il y a peu de marge de manœuvre. Augmenter le nombre de places de dépannage pour interventions en cas d'abus ou d'urgence (si dénonciation).
- Disposer de gardiennage d'urgence quand il y a plaintes dans une famille ou une ressource résidentielle.

Concertation/Partenariat

- Diversifier les ressources pour mieux répondre aux besoins : des ressources adaptées à chaque milieu local. Assurer une meilleure flexibilité, par le partenariat et la concertation.
- Élargir la concertation inter-établissements en regard des ressources résidentielles. Explorer différents milieux/modèles d'hébergement, pour différentes clientèles. Favoriser l'autonomie des usagers et faciliter un meilleur pairage entre les usagers et les milieux de vie.
- S'assurer de la présence d'un répondant, pour s'ajuster au manque de formation pointue et ponctuelle du personnel.
- Développer les expertises et des outils de formation, en lien avec partenaires concernés, pour le dépistage des abus.
- Mettre sur pied des tables de concertation par territoire régional, pour une sensibilisation à la vulnérabilité et aux risques. Prévoir des campagnes de sensibilisation auprès de la communauté et des principaux acteurs.
- Mettre en commun les ressources pour augmenter l'offre en répit/dépannage. Créer une table de concertation par sous-région.

Accréditation des résidences et registre

- Exiger un certificat d'accréditation annuel. Mettre en place un processus d'accréditation (MSSS), avec allocation de ressources financières et humaines.
- Obliger le postulant résidentiel à signer une autorisation à l'établissement pour vérifier auprès de la police s'il a un dossier judiciaire (Filtrage de sécurité).
- Assurer une application provinciale d'un registre de résidences et de responsables délinquants, pour éviter la récurrence d'abus, de négligence et de maltraitance en RTF. Rendre difficile le déménagement d'une région à l'autre des ressources et responsables délinquants. Transmettre l'information aux agences. Établir des protocoles avec les policiers, à cet égard. Même procédures pour le répit / dépannage et le gardiennage.
- Garantir l'indépendance des intervenants, lors de l'évaluation résidentielle.
- Clarifier les critères et normes à respecter, pour diminuer les difficultés de fermer une ressource, en cas d'abus et de négligence.
- Sensibiliser les ressources privées à une meilleure collaboration (problèmes de fiabilité du personnel). Mettre en place un programme d'évaluation des ressources privées.
- Exiger un filtrage de sécurité préalable à l'engagement d'employés dans les ressources d'hébergement, en toutes circonstances.
- Mettre à l'index certaines ressources privées lorsque nous sommes au courant qu'elles mettent en péril la sécurité des personnes. Le manque de ressources d'hébergement appropriées fait que le réseau réfère des personnes avec DI dans des ressources privées inadéquates.

- Faire partager la vision, les valeurs et les orientations de l'établissement. Valider les motivations et la capacité d'adhérer aux valeurs et aux règles. Diffuser les documents et outils accessibles aux milieux RTF (lettres, bulletins d'info, rencontres). Signaler les situations problématiques. Clarifier les enjeux liés à la sécurité dans les RI et RTF (rôles et responsabilités, contrôle des droits des usagers, compte tenu du caractère privé du lieu).
- Sélectionner plus adéquatement les milieux résidentiels (RI et RTF). Abus de pouvoir et contrôle excessif : heures de coucher et de sorties, défense d'inviter amis ou amoureux etc.

Relation à la famille naturelle

- Répondre à l'inquiétude des parents de laisser leurs enfants à des intervenants de diverses ressources. Informer sur les différents milieux et leurs règles. Faire rencontrer famille et ressources.
- Maintenir le lien entre les parents et la ressource. Les parents ou tuteurs sont les meilleurs chiens de garde de la sécurité des usagers, mais éviter toutefois la surprotection.
- Intervenir rapidement si les parents sentent qu'ils ne peuvent plus intervenir, une fois la personne placée en ressource substitut.
- Favoriser le développement du lien, pour éviter l'éloignement de la famille après le placement. Contrer l'éloignement des familles.

Sécurité des personnes

1- Médication

- Assurer le suivi dans la prise de médication : être en collaboration avec un intervenant.
- Utiliser obligatoirement le « Dispill » personnalisé dans toutes les résidences : erreurs de médication occasionnées par la rotation du personnel dans les résidences (50 % des accidents et incidents). Procédures établies de distribution des médicaments (photos des usagers).

2- Adaptation des lieux

- Garantir l'adaptation des lieux aux différents handicaps.
- Grande vulnérabilité des personnes âgées en CHSLD et résidences privées (DI) : problèmes d'adaptation des lieux et des services.
- Consacrer davantage de ressources financières pour des équipements spécialisés et adaptés (lit, couches, lève-personnes) : Plus PAD (élimination des listes d'attente) Meilleur partenariat (AS-CLSC).

3- Mécanismes de protection/surveillance

- Mesures de prises en regard de la sécurité et surveillance des intervenants. Visite surprise (avis de 48 h).
- Intervenir auprès des ressources résidentielles (RTF et RI) : désensibilisation des soignants et préposés, ressourcement, parrainage, visite impromptue, mobilité. Importance d'un suivi de proximité pour une meilleure protection (normes).
- Élever l'encadrement et la qualité des ressources résidentielles privées : processus d'accréditation (MSSS) avec ressources financières et humaines. Enregistrement au registre régional et provincial.
- Améliorer la sécurité des usagers résidentiels : filets de sécurité mal utilisés (utilisation des programmes du type PAIR (Programme d'aide individuelle aux retraités)).
- Développer des modèles « d'*advocacy* » pour les gens vulnérables, à cause de l'absence de mécanisme de protection en place pour les personnes adultes vulnérables, comme il en existe pour les mineurs : référence au Curateur public des cas d'adultes DI abusés que leurs proches ne réussissent pas à protéger.
- Baliser la surveillance dans les milieux : mettre des codes sur les portes, établir des protocoles à suivre pour les entrées et les sorties des milieux. Disposer de bracelet pour fugue. Diminuer le nombre de clients en RTF. Éduquer et sensibiliser les responsables résidentiels.
- Disposer d'un réseau social qui surveille plus les milieux résidentiels : problèmes d'anxiété en regard de la sécurité (porte centrale ne se verrouille pas, par exemple), démarches auprès du propriétaire.
- Stabiliser les ressources humaines : changement de personnes, changement de référant (en contexte de soins); meilleure connaissance des besoins des personnes; PI et PSI plus élaborés et communication entre les intervenants. Plus de connaissance du dossier du client.
- Améliorer le suivi en regard des agresseurs résidentiels : sensibilisation des différents milieux à risques, éducation sexuelle. Établir un partenariat entre organismes concernés.

Formation

- Faire connaître les droits pour les personnes DI : informer les responsables, éduquer les clients et les milieux de vie.
- Suivi plus serré par les intervenants : sensibiliser, responsabiliser, former les intervenants, améliorer les compétences en regard de la négligence dans les soins à la personne (ex. : oubli de venir au PSI) : Relancer la résidence d'accueil.
- Offrir une formation de base et un meilleur financement des ressources RTF (compétence/quantité). Spécialiser les ressources (clientèle TED et DI).

- Informer sur les recours et les obligations de signalement en situation d'abus, dans les familles et chez les intervenants des milieux de vie : protocole de signalement, outils d'évaluation.
- Faire connaître les règles d'intervention selon les types d'abus : formation pour une meilleure connaissance des lois et des partenaires (réseau SSS, justice, sécurité publique et organismes communautaires d'aide aux victimes).
- Faire connaître les facteurs/indicateurs d'abus et les moyens de dénoncer.
- Manque d'outils et de formation pour le dépistage, formation pointue et ponctuelle du personnel, s'assurer de la présence d'un répondant. Établir les liens avec les partenaires et développer l'expertise.
- Gérer les problèmes de dépendance (alcool, jeux, toxicomanie). Ils sont oubliés dans une approche préventive auprès des personnes DI, intégrées dans la communauté.

Soutien et suivi

1- Double rôle

- Problème de double rôle en regard de l'usager entre la famille et la RTF. Mieux se coordonner, clarifier, diviser les tâches. Les professionnels ont parfois un double rôle (usager / RTF) : Être deux intervenants, un s'occupant de l'usager et l'autre de la RTF.

2- Suivis et soutien

- Augmenter les ressources en services spécialisés : répondre aux besoins des parents et de soutien aux aidants naturels.
- Offrir soutien et formation aux familles d'accueil, adaptés aux réalités de la clientèle, pour répondre aux exigences vis-à-vis les problématiques plus complexes.
- Allouer plus de ressources pour les suivis dans les milieux substituts pour atténuer le manque de soins.
- Allouer plus de ressources professionnelles et de suivi, pour diminuer les transferts de clientèles en résidence et pour faire face à l'alourdissement de la clientèle.
- Évaluer le niveau de soutien et de besoins dans le domaine résidentiel : varier les services d'hébergement favorisant l'autonomie.
- Insuffisance de suivi dans les milieux résidentiels : Communication – concertation entre les milieux.
- Devant le manque de ressources, l'épuisement des aidants et des intervenants : être présent, faire des visites régulières, adapter les ressources pour éviter l'épuisement, augmenter le financement, prioriser les services essentiels. Fatigue de la famille d'accueil : augmenter le suivi avec le travailleur social et offrir de l'assistance éducative.
- Développer une banque de gardiens formés (communautaire, Grands frères).

- Élargir le réseau, pour contrer l'isolement : fréquentation de plus d'un milieu RI et RTF, associations et réseaux de soutien.

Offices municipaux d'habitation

- Contrer la pénurie de logements subventionnés : pressions sur l'OMH et subventionnaires de services en DI.
- Développer l'accès à l'habitation, en partenariat avec l'Office municipal d'habitation pour avoir accès à plus de logements décents.

Logements autonomes et supervisés

- Développer des réseaux d'aidants pour atténuer le manque d'autonomie en logements supervisés.
- Développer des moyens de transport pour augmenter la participation sociale et contrer l'isolement des personnes en logements autonomes.

LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR

La concertation dans les organismes communautaires

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 touchant les organismes communautaires. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Organismes concernés

Tous les organismes communautaires, les directions, salariés et bénévoles, qui oeuvrent dans les différents services aux usagers.

Répertoire/bottin de ressources

- Contribuer à un répertoire de ressources communautaires pour clarifier les missions, les rôles et les services offerts par les organismes communautaires, régionaux et sous-régionaux.
- Contribuer à créer un bottin des compétences dans le réseau communautaire pour utiliser et faire reconnaître l'expertise communautaire par les autres secteurs et organismes.

Concertation/partenariat

- Développer une vision commune pour une meilleure concertation interne et entre les organismes.
- Développer un « réflexe » de concertation entre tous les établissements, organismes et intervenants, pour améliorer la sensibilisation et favoriser la responsabilisation personnelle. Ne pas travailler en vase clos.
- Faciliter un meilleur partage d'informations entre les ressources.
- Accroître la concertation entre les Centres de réadaptation (CRDI) et organismes communautaires par rapport aux situations difficiles concernant des usagers à problématiques complexes.
- Entre les organismes communautaires et le CRDI, avoir une table de concertation pour mieux identifier les tâches et rôles de chacun, clarifier les limites dans les mandats et assurer la continuité de services.
- Favoriser la concertation et non la compétition entre les organismes pour le financement; faire des pressions politiques communes.
- Améliorer des liens avec les organismes communautaires en prévention des abus.
- Éviter le dédoublement de services entre CSSS et les organismes communautaires.

- Établir des contacts personnalisés (pour la prévention) entre le milieu communautaire et les établissements et les communautés.
- Tous les partenaires (écoles, organismes communautaires, départements de santé, police, domaine juridique etc.) : se mettre à jour sur la connaissance des ressources; créer des liens; échanger l'information et se réseauter. Connaître et partager les bons coups.
- Inviter les Agences à recevoir et à rencontrer ses partenaires (formel et informel).
- Impliquer les organismes communautaires dès le début d'un processus qui les concernent et reconnaître leur expertise.

Formation

- Avoir une formation minimale adaptée, lié aux abus, pour répondre au manque de compétence et de connaissances des divers intervenants dans les organismes communautaires.
- Présenter le Code d'éthique partenaires du CRDI, aux familles d'accueil, aux intervenants des organismes communautaires.
- Former et sensibiliser les personnes « occasionnelles ». Manque d'expertise en déficience intellectuelle, manque de compétences (Formation des milieux de loisirs OTJ).
- Promouvoir la formation et des activités communes avec les intervenants des différents organismes inter-sectoriels.
- Faire de la formation pour une meilleure connaissance des lois et des partenaires (réseau SSS, justice, sécurité publique et organismes communautaires d'aide aux victimes).
- Faire de la formation aux règles d'intervention selon les types d'abus.

Aspects particuliers

- Améliorer les liens avec les organismes communautaires de prévention, particulièrement en regard de la vulnérabilité des jeunes en milieux scolaires (taxage, violence verbale et abus physiques et psychologiques).
- Éviter les dédoublements de services entre CSSS et les organismes communautaires.
- Manque de contrôle des listes de ressources de répit/gardiennage (elles ne sont pas évaluées) Ex. : camp de vacances, gardiennage, etc.
- Manque de ressources, épuisement des aidants et intervenants. Adapter les ressources pour éviter l'épuisement. Augmenter le financement. Prioriser les services essentiels.

Développement

- Développer des modèles « d'organismes d'*advocacy* » pour les gens vulnérables.

- Développer l'accès à des services de soutien, soir et fins de semaine : cafés rencontres. Mettre à contribution les villes et municipalités : partenariats publics et communautaires.
- Dédouement de services entre organisations similaires du secteur communautaire : instaurer une meilleure communication entre les secteurs et clarifier réciproquement les services rendus.
- Informer le public sur la déficience intellectuelle (sensibiliser, démystifier), en collaboration avec le milieu communautaire, la communauté et le milieu des établissements publics.
- Impliquer davantage les organismes communautaires dans l'intégration sociale des clientèles.

LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR

La concertation sur le marché du travail

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 touchant le marché du travail. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Organismes concernés

Concerne tous les établissements et organismes liés à l'intégration des clientèles ayant une déficience intellectuelle au marché du travail (Marché régulier; stages en milieu de travail; entreprises adaptées; plateau de travail supervisé, etc.)

Répertoire/bottin de ressources

- Contribuer à un répertoire permettant d'identifier les personnes ressources (répondants) dans chacun des organismes.
- Détenir les informations de base sur les organismes (mission services, interventions).
- Répondre à l'inquiétude des parents de laisser leurs enfants à des intervenants de diverses ressources, sans détenir les informations pertinentes.

Concertation

- Améliorer la concertation entre les responsables et les milieux de travail : au niveau de la clarification des rôles, de la communication, de meilleures mesures de soutien, du suivi et de la supervision régulière de la clientèle et des milieux.
- Trouver des moyens de contrer l'isolement des intervenants en milieu de travail.
- Rédaction des plans d'intervention et des mises à jour régulières en partenariat avec les organismes impliqués.
- Augmenter la diversité des ressources afin qu'elles soient aussi plus flexibles, plus adaptées aux besoins locaux et régionaux, selon les types de clientèles.
- Améliorer la concertation entre les services d'emploi et de main-d'œuvre (SEMO) et les Centres de réadaptation (CRDI), par rapport aux personnes ayant une déficience intellectuelle, en milieu de travail.
- Mieux coordonner les organismes communautaires, le CRDI, les programmes d'Emploi-Québec (CLÉ) et les commissions scolaires (FIS).
- Dans le domaine des contrats d'intégration au travail (CIT), favoriser l'augmentation et le transfert interrégional des budgets.

- Faciliter l'augmentation du financement pour contrer le manque de ressources et l'épuisement des aidants et intervenants. Adapter les ressources pour éviter l'épuisement : prioriser les services essentiels.
- Diminuer l'instabilité des intervenants au sein d'une même organisation.

Formation et information (Familles-clientèle-intervenants-responsables)

- Avoir des connaissances sur les abus d'employeurs, les situations à risque dans les différents milieux de travail : informer les familles, les intervenants, les responsables et clientèles. Sensibiliser les employeurs à la vulnérabilité des employés. Identifier les risques dans le plan d'intervention (PI).
- Former les partenaires pour une meilleure connaissance des lois et des règles d'intervention selon les types d'abus.
- Faire connaître les impacts du harcèlement dans les milieux de travail. Favoriser le parrainage et l'éducation des milieux pour contrer le harcèlement des usagers en milieu de travail (sexuel et psychologique).
- Rencontrer les personnes plus vulnérables pour les informer sur les risques encourus. Mettre en place des mesures pour diminuer les différentes formes de manipulation par les autres travailleurs.
- Présenter le Code d'éthique du Centre de réadaptation au personnel intervenant dans différents milieux de travail.

Sécurité des personnes

- Vérifier les antécédents des intervenants (enquête policière sur le passé des intervenants).
- Avoir des plans d'intervention de prévention (clientèle avant 18 ans) pour contrer l'exploitation financière, en partenariat avec des ressources appropriées: information sur les droits; valeur de l'argent; comment faire un budget, etc.
- Travail accompli par les usagers sans rémunération (bénévolat forcé). Contacter son intervenant social. Aller plus haut (OPHQ). Déposer une plainte.

LES ENJEUX DE CONCERTATION PAR SECTEUR

La concertation dans le milieu des transports

Nous regroupons dans cette section les réflexions de l'atelier 2 touchant le milieu du transport. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Organismes concernés

Sociétés de transport concernées, publics et adaptés; chauffeurs d'autobus et de taxi; Transport scolaire.

Répondants transport

- Nommer des répondants officiels, sensibilisés à la déficience intellectuelle.
- Avoir de répondants qualifiés, dans les régions et sous-régions.

Répertoire

- Contribuer à un répertoire de ressources pour clarifier les rôles et responsabilités des services de transport régionaux et sous-régionaux.
- Préciser les modalités d'offre de services aux clientèles.

Formation en déficience intellectuelle

- Formation spécifique et ponctuelle du personnel, adaptée à la tâche.
- Transport adapté et taxi : s'assurer qu'ils comprennent mieux la situation des usagers vulnérables.
- Développer des outils simples pour la sensibilisation des chauffeurs et pour les outiller à faire face aux situations problématiques.
- Établir des règles d'intervention en cas d'agressivité ou de comportements problématiques des clientèles ayant une déficience intellectuelle ou de la part d'autres usagers.
- Offrir des programmes pour les chauffeurs de taxi concernés (sensibilisation sur la déficience intellectuelle, conditions à ajouter au contrat).
- Intervenir en transport adapté en sous-traitance (taxi) : manque de patience des employés envers la clientèle ayant une déficience intellectuelle, manque d'information, violence verbale, négligence, mauvais traitements.

Partenariat

- Échanger l'information avec les partenaires à une table de concertation régionale.
- Établir un protocole intersectoriel pour faciliter le suivi et la cohérence des services offerts (CRDP, CRDI, CLSC, transport adapté et taxi).
- Contribuer à une table de concertation en transport adaptée desservant le territoire régional et les sous-régions.
- Sensibiliser les milieux de vie et les organisations qui utilisent le transport aux réalités du transport, dans une perspective de service à la clientèle mais aussi de sensibilisation aux contraintes.

Accessibilité

- Développer, consolider le transport collectif et adapté.
- Atténuer les attentes indues et l'accès difficile au transport adapté.
- Améliorer le fonctionnement des comités d'admission en transport adapté: peu d'ententes intra et interrégionale (critères d'admissibilité, long processus).
- Offrir plus de flexibilité et de souplesse en transport adapté.
- Stimuler le partenariat public et communautaire (développer le transport collectif, d'autres alternatives, co-voiturage, etc.)
- Transport adapté et taxi : clarifier et diffuser les règles et modalités de coûts.
- Les transports adaptés de différentes régions et sous-régions: améliorer le financement, clarifier et diffuser les règles et modalités des coûts, en transport adapté.
- Rendre accessible le transport adapté pour les petits villages et territoires non-couverts.

Prévention

- Faire connaître le code d'éthique et règlements sur les conduites du CRDI, aux chauffeurs d'autobus et taxi.
- Faire les vérifications des antécédents judiciaires pour les chauffeurs d'autobus.
- Mettre en contact, au préalable, les chauffeurs avec la clientèle ayant une déficience intellectuelle pour une meilleure sensibilisation.
- Envisager le parrainage usager/chauffeur ou milieu/chauffeur.
- Intervenir sur le problème de suivi des enfants et adultes vulnérables (éviter qu'ils soient laissés seuls, sans surveillance) Établir des règles.

Les enjeux sociétaux

Cette section touche à différents aspects liés à la sensibilisation à faire auprès de la population, en terme d'information et d'éducation, en regard de la déficience intellectuelle. Les catégories et sous-catégories choisies ont permis de classer les préoccupations ou recommandations selon les thématiques les plus récurrentes.

Sensibiliser, informer le public

- Informer le public sur la déficience intellectuelle (sensibiliser, démystifier) en collaboration avec le milieu communautaire, la communauté et les établissements publics.
- Sensibiliser la population en général, pour un plus grand respect de la différence : l'intégration des personnes ayant une déficience repose en partie sur une meilleure information populationniste.
- Défaire les mythes liés aux gens vulnérables, en déficience. Contribuer à leur accorder plus de crédibilité.
- Manque de sensibilisation face à la vulnérabilité des personnes ayant une déficience : campagne de sensibilisation auprès de la communauté et des principaux acteurs impliqués.

Préjugés; intolérance; stigmatisation

- Réagir à l'intolérance des communautés : sensibiliser et informer pour faciliter l'intégration des clientèles.
- Les clientèles sont souvent victimes de préjugés : sensibilisation des différents réseaux.
- Mieux informer le grand public pour diminuer la crainte de clientèles d'être catégorisés, d'être identifiés négativement.
- La clientèle est stigmatisée, en déficience comme en santé mentale : le sujet est tabou.

Protection et défense des droits

- Faire savoir au public ses devoirs de rapporter les abus ou soupçons d'abus par des campagnes de sensibilisation. (Pour tenir compte des familles dysfonctionnelles qui n'assurent pas la sécurité de leurs enfants vulnérables, à cause de leur isolement et du manque d'accès aux services.
- Augmenter la vigilance de l'entourage par de l'éducation populaire, compte tenu de la docilité de la clientèle. Faire connaître les facteurs de risques et les moyens de dénoncer.
- Mieux informer et dépister, chez les familles naturelles (surtout les parents âgés) qui ont peur de dénoncer les abus, par crainte de se faire retirer leur enfant (être placé).

- Faire de la publicité, des semaines thématiques plus fréquentes contre le harcèlement, l'intimidation, le taxage. Se soucier de la sécurité de la personne.
- Éduquer les clients et les milieux. Faire plus de sensibilisation dans la communauté : manque de connaissance (consentement de la personne, prise de décision). Manque de crédibilité des clientèles (encourager l'écoute attentive).
- À propos des témoins silencieux, revoir les questions d'éthique professionnelle. Rappeler le processus de plainte (comment le service est géré). Sensibiliser les personnes à leurs responsabilités. Mieux se centrer sur les besoins des personnes. Tenir des ateliers réguliers et des rappels.
- Méconnaissance des droits des personnes ayant une déficience intellectuelle : informer les personnes et les milieux concernés.

Atelier 3 : L'intérêt des partenaires concernant l'usage d'Internet comme moyen de mise en réseau des initiatives et des ressources régionales et provinciales

Pour favoriser la concertation et le partenariat, le réseautage Internet vous paraît-il une piste réaliste? Dans ce contexte, quels seraient les développements souhaitables ?

Le logiciel d'analyse qualitative « Atlas.ti » a été un outil précieux pour nous permettre de faire la présente synthèse. Grâce à cet outil, nous avons pu répertorier des « indicateurs » pertinents dans le corpus au regard de la problématique étudiée. Ces « indicateurs » sont appuyés par des citations illustratives retrouvées dans le corpus, pour montrer l'encrage de ceux-ci dans les résultats des différents ateliers.

Nous avons ensuite procédé au regroupement de ces indicateurs dans différentes sous-dimensions, en fonction des deux thèmes que sont « Usager » et « Intervenant ». L'avantage de cette méthode est de pouvoir indiquer le poids en pourcentage (%) de fréquence des sous-dimensions dans chaque région pour les deux thèmes retenus. Il y a, dans cette méthode, une certaine garantie de fidélité, donc de pertinence, dans le traitement qualitatif des résultats. On retrouvera le tableau de distribution des sous dimensions et indicateurs en annexe⁷.

Louis Plamondon et Alexis M. Bamogo, Université de Montréal

Réalisme, avantages, intérêt

1- Accès nécessaire à Internet

- Internet est l'avenir et il doit être rendu disponible.
- Internet est sous-utilisé, nous devons développer le réflexe d'utilisation.
- Internet n'est pas assez utilisé comme moyen de concertation par manque d'accessibilité. Il faut évoluer vers cette concertation par une utilisation spontanée.
- Internet doit être rendu accessible aux familles et aux usagers.

2- Utilité du site

- Permet de rassembler l'information en un même endroit.
- Sert à définir, identifier et dénoncer la violence.
- Contient les protocoles régionaux en hyperlien.
- Permet d'aller se chercher des outils.
- Contient des informations meilleures, des pratiques innovatrices, des histoires à succès.
- Constitue un moyen pour soutenir l'action et un outil d'intervention très utile.

⁷ Voir tableaux complémentaires en annexe.

- Fait place aux organismes communautaires et crée des liens Internet avec d'autres organismes.
- Permet la constitution d'un répertoire des ressources, des organismes et des services offerts avec des liens interrégionaux.
- Permet le partage d'informations et de trucs.
- Permet le partage et le développement d'expertises, par la connexion avec des champs universitaires et l'accès à une ressource d'experts conseils dans un cas concret d'abus.
- Permet la concertation et les partenariats en améliorant la connaissance des ressources et en y facilitant l'accès.
- Permet l'échange entre des groupes vivant la même réalité et crée un sentiment d'identité et d'appartenance.
- Constitue un complément ou une compensation aux rencontres traditionnelles d'équipes.
- Permet aux gens de poser des questions qu'ils n'oseraient peut-être pas poser en personne.

Accessibilité, diffusion et promotion du site

1- Accessibilité

- Vulgariser l'information pour la rendre accessible à tous, y compris aux usagers.
- Rendre le site convivial et facile à consulter.
- Diviser le site par région.
- Rendre disponible une formation sur l'utilisation de la navigation et la rendre accessible aux organismes communautaires et aux autres réseaux identifiés aux colloques.

2- Diffusion

- Faire connaître le site par la diffusion d'informations sur les sites RIFVEH.
- L'accès au site doit être favorisé lors de réunion d'équipe.
- Développer et diffuser des outils existants.
- Diffuser le site auprès des intervenants en leur faisant parvenir un lien vers le site.
- Inclure des hyperliens vers des sites comme celui du MSSS, des CRDI, etc.
- Le réseautage Internet est une piste réaliste à titre d'outil et non pas à titre de solution.

3- Promotion

- Faire la promotion du réseautage Internet comme outil d'information.
- Faire la promotion auprès des réseaux locaux par l'Agence de développement des réseaux locaux de santé et de services sociaux.

- Publiciser le site à l'aide d'un dépliant.
- Planifier d'autres rencontres du type des colloques afin de maximiser l'impact du site.

Développements souhaitables

- Procéder à des mises à jour régulières du site.
- Avoir des liens utiles à jour, proche de la réalité du quotidien.
- Développer des outils adaptés aux ordinateurs pour faciliter l'utilisation par les usagers.
- Préciser les missions et coordonnées des établissements.
- Gérer l'accès pour les personnes au travail.
- Ajouter une banque de projets réalisés par les régions.
- Retrouver les dimensions de prévention et d'intervention dans le site (Offrir des conseils).
- Développer et maintenir des forums de discussion inter-organismes et inter-régions (Table de concertation – groupe de discussion).
- Créer un moteur de recherche par thèmes, région et sous-régions.
- Avoir une adresse Internet pour demander du support.

Difficultés, obstacles, défis

1- Quant à l'accès à Internet

- Il y a un manque de disponibilité à Internet et il serait nécessaire que les organisations et les établissements en bonifient l'accès.
- Il y a un manque d'ordinateurs et plusieurs milieux n'en ont pas et/ou ne savent pas s'en servir.
- Il y a un manque de ressources financières pour fournir des ordinateurs.
- Il y a un manque au niveau de la formation du personnel à l'utilisation de l'ordinateur.

2- Quant à l'intervention

- Internet est loin de la pratique-terrain par manque de temps.
- Internet est incompatible et non-applicable dans les résidences à assistance continue à cause des problèmes d'aménagement et de logistique.
- Certains intervenants ne sont pas prêts à utiliser cet outil parce que ce n'est pas dans leur culture.
- Internet doit constituer un complément aux rencontres traditionnelles d'équipes et un tel site ne doit pas empêcher les rencontres réelles entre les personnes.

- Il existe un danger que le site Internet soit l'objectif prioritaire alors que c'est la concertation des partenaires qui doit être la priorité.
- Peut amener de l'information mais favorise peu la concertation.

3- Quant aux clientèles visées

- La capacité des personnes constitue un obstacle à l'accessibilité du site et il serait nécessaire que les usagers puissent compter sur le support de personnes-ressources.
- La capacité des personnes requiert plus d'éléments visuels dans le site.
- Il existe un danger quant à la confidentialité des échanges.
- Internet peut représenter un danger pour les personnes ayant une DI (ex. : rencontres malheureuses).
- Il serait nécessaire de créer des liens avec des sites anglophones.
- Il serait utile d'offrir du soutien aux intervenants.

4- Dans la conception générale du site

- Il est nécessaire d'éviter les labyrinthes.
- La conception du site suppose une formation scolaire avancée.
- La recherche d'informations est difficile.
- La lourdeur de l'outil sera un facteur déterminant de son utilisation.

LE SONDAGE

Le sondage qui suit a été réalisé en collaboration avec les organismes partenaires à la mise sur pied des colloques régionaux, soit la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle (FQCRDI), le Réseau Internet francophone Vulnérabilités et Handicaps (RIFVEH) et le projet de Réseau d'apprentissage communautaire. (Projet RAC)

Présentation du sondage sur les risques, facteurs de risques et vulnérabilités

Le présent sondage porte sur la présence de risques et de facteurs de risques d'abus et de maltraitance, perçus par les intervenants d'organismes publics, associatifs et communautaires, dans les milieux de vie des personnes ayant une déficience intellectuelle. Les facteurs de vulnérabilité, liés aux personnes elles-mêmes, font aussi partie des éléments mesurés du fait qu'ils augmentent la probabilité d'être victimes.

Nous souhaitons établir si, au cours de la dernière année, les répondants avaient déjà constaté la présence de ces risques et facteurs de risques dans les milieux qu'ils fréquentent.

Ces résultats nous ont permis de faire une comparaison avec les évaluations faites par les intervenants des quatre groupes régionaux du projet RAC. Ces groupes ont pointé ces risques et facteurs de risques sur la base de leurs pratiques professionnelles, à partir des données disponibles sur Réseau Internet Vulnérabilités et Handicaps (www.rifveh.org). L'objectif est d'établir si le portrait qualitatif des risques et facteurs de risques dressé par les équipes du projet RAC est partagé par un ensemble plus grand d'intervenants.

C'est dans le contexte des quatre colloques régionaux que 205 professionnels ont été invités à répondre au questionnaire composé de 173 indicateurs. Aucune référence à un cas ou une information nominative n'était requise. Nous demandions simplement au répondant de se référer à son expérience personnelle, à titre d'intervenant. Le questionnaire était anonyme mais codé pour établir l'appartenance régionale du répondant. L'avantage d'un tel sondage pour les répondants est de contribuer à l'avancement des connaissances concernant les risques et les facteurs de risques, en matière de violence en situation de handicap. Il n'y avait aucun inconvénient à participer à ce sondage; leur participation est volontaire, gratuite, et ne subissait aucun préjudice en refusant d'y participer.

La validation statistique des résultats a été établie par le Professeur Marc Bourdeau de l'Université de Montréal; l'analyse est disponible sur le site www.rifveh.org. Elle conclue que les résultats globaux concernant la distribution des risques et la vulnérabilité reflètent aussi les réalités régionales et qu'il n'y a pas de différence significative entre l'ensemble et les quatre régions. Cependant le portrait des facteurs de risques par milieux au niveau de l'ensemble des résultats ne reflète pas nécessairement les données régionales, des différences significatives apparaissant dans le nombre de réponses invalides (réponse NA) pour certaines régions et certains milieux de vie. Ceci s'explique par le fait que certains répondants ne se trouvaient pas habilités à répondre concernant les facteurs de risques dans certains milieux.

Par ailleurs au plan de la validité externe et de la pertinence, il faut noter que les résultats d'ensemble sur les risques présents dans les régions se comparent aux données de recherches comparables, dont celles mentionnées par l'Institut Roehrer (voir en annexe 3)

La FQCRDI et le RIFVEH mettent à la disposition de tous les répondants et de leurs organismes les résultats du sondage sur leur site Internet, à l'automne 2006.

On Trouvera les résultats sur ce lien Internet :

<http://www.fep.umontreal.ca/handicap/documentation/sondage2006.pdf>

Responsables, Louis Plamondon, Paule Savignac et Gilles Plamondon

Annexe 1

Sécurité et promotion de la sécurité : aspects conceptuels et opérationnels⁸

Résumé

Ce document porte sur les aspects conceptuels et opérationnels de la sécurité et de la promotion de la sécurité. Plus spécifiquement, il propose un cadre de référence pour favoriser la planification et l'implantation d'interventions en vue d'améliorer la sécurité d'une communauté. Il s'applique aux traumatismes non intentionnels, au suicide, à la violence et à la criminalité. Il permet d'aborder ces problèmes dans une perspective de promotion de la santé et de prévention. Il favorise également une meilleure intégration des modèles d'intervention les plus utilisés pour améliorer la sécurité de la population.

Ce cadre a été développé en mettant à contribution un nombre important d'intervenants et d'experts d'un peu partout dans le monde, impliqués dans des activités d'amélioration de la sécurité de la population. Les échanges entre ces personnes ont permis d'établir un certain nombre de consensus, lesquels sont compris dans le cadre de référence résumé ci-dessous:

1. La sécurité est un droit fondamental de l'être humain.
2. La sécurité est un état où les dangers et les conditions pouvant provoquer des dommages d'ordre physique, psychologique ou matériel, sont contrôlés de manière à préserver la santé et le bien-être des individus et de la communauté. C'est une ressource indispensable à la vie quotidienne qui permet à l'individu et à la communauté de réaliser ses aspirations.
3. La sécurité comporte deux dimensions: une dimension objective, appréciée en fonction de paramètres comportementaux et environnementaux objectifs, et une dimension subjective, appréciée en fonction du sentiment de sécurité de la population. Ces deux dimensions s'influencent mutuellement de façon positive ou négative. Pour améliorer la sécurité de la population, il est donc essentiel de tenir compte de ces deux dimensions.
4. La sécurité est un préalable à l'amélioration et au maintien du bien-être et de la santé de la population. Elle est la résultante d'un équilibre dynamique qui s'établit entre les différentes composantes d'un milieu de vie donné.
5. L'atteinte d'un niveau de sécurité optimal nécessite que les individus, les communautés, les gouvernements et les autres intervenants, créent et maintiennent les quatre conditions suivantes : 1) un climat de cohésion et de paix sociale ainsi que d'équité protégeant les droits et libertés tant au niveau familial, local, national qu'international; 2) la prévention et le contrôle des blessures et autres conséquences ou dommages causés par des accidents; 3) le respect des valeurs et de l'intégrité physique, matérielle ou psychologique des personnes et ; 4) l'accès à des moyens efficaces de prévention, de contrôle et de réhabilitation pour assurer la présence des trois premières conditions.

⁸ Sécurité et promotion de la sécurité, Centre collaborateur OMS (Organisation mondiale de la santé) MSSS, Québec 1998; page 7-8

6. La promotion de la sécurité est un processus que les individus, les communautés, les gouvernements et les autres organisations, incluant les entreprises privées et les organisations non gouvernementales, utilisent, au niveau local, national, et international pour développer et maintenir la sécurité. Ce processus est composé de tous les efforts consentis pour modifier les structures, l'environnement ainsi que les attitudes et les comportements ayant trait à la sécurité. Il nécessite une approche intersectorielle et comprend toute activité d'habilitation d'une collectivité.
7. Au moins deux types de démarches sont possibles pour promouvoir la sécurité d'une communauté : la démarche par problème et la démarche par milieu de vie. Ces deux démarches, bien que distinctes, sont complémentaires et nécessaires. La démarche par problème consiste en une recherche de solutions spécifiques à un certain nombre de problèmes pris individuellement. La démarche par milieu de vie quant à elle, consiste avant tout à porter un jugement global sur les problèmes de sécurité d'un milieu de vie donné et à proposer un ensemble intégré de solutions de manière à augmenter le niveau de sécurité de la collectivité concernée.
8. La mobilisation d'une communauté à l'amélioration de son niveau de sécurité requiert la présence de plusieurs facteurs critiques dont les plus importants sont : 1) l'existence d'un comité intersectoriel responsable de promouvoir la sécurité de la population; 2) l'élaboration d'un programme d'intervention couvrant tous les groupes d'âge, environnements et situations ; 3) une implication active du réseau communautaire local ; 4) des priorités tenant compte des besoins perçus par la communauté ; 5) la capacité de documenter l'importance et les causes des problèmes jugés prioritaires; 6) une attention spéciale accordée aux groupes et aux environnements à risque élevé ; 7) une planification reposant sur le long terme plutôt que sur le court terme ; et 8) l'utilisation de techniques variées pour mobiliser la population ou leurs représentants de même que les décideurs.

Ces huit énoncés permettent d'avoir une perspective globale et positive de la sécurité et de la promotion de la sécurité. Une telle perspective est utile pour mieux comprendre et intégrer les divers efforts consentis dans une communauté à l'amélioration de la sécurité. Elle devrait également favoriser la mobilisation de la population et des partenaires intersectoriels poursuivant des objectifs communs en matière de sécurité, ce qui est de nature à améliorer l'efficacité et l'efficience des interventions.

Annexe 2
RÉSUMÉ DES 4 RÉGIONS :
SELON LA DIMENSION USAGER

Nous avons procédé au regroupement des indicateurs dans différentes sous-dimensions, en fonction des deux thèmes que sont « Usager » et « Intervenant ». L'avantage de cette méthode est de pouvoir indiquer le poids en pourcentage (%) de fréquence des sous-dimensions dans chaque région pour les deux thèmes retenus. Il y a dans cette méthode une certaine garantie de fidélité, donc de pertinence, dans le traitement qualitatif des résultats.

<u>DIMENSION</u>	<u>SOUS-DIMENSION</u>	<u>ESTRIE</u> Total indicateurs 100%	<u>CHA-APPQ</u> Total indicateurs 100%	<u>SAGUENAY</u> Total indicateurs 100%	<u>OUTAOUAIS</u> Total indicateurs 100%
<u>U</u> <u>S</u> <u>A</u> <u>G</u> <u>E</u> <u>R</u>	<u>Abus-Sécurité</u>	10 Ind. = 24 %	10 Ind. = 31 %	04 Ind. = 11 %	07 Ind. = 33 %
	<u>Judiciaire</u>	06 Ind. = 15%	05 Ind. = 16%	03 Ind. = 8%	02 Ind. = 10%
	<u>Intégration-communautaire</u>	06 Ind. = 15%	08 Ind. = 25%	09 Ind. = 25%	02 Ind. = 10%
	<u>Communication-Compréhension</u>	05 Ind. = 12%	—	—	03 Ind. = 14%
	<u>Santé</u>	03 Ind. = 7%	04 Ind. = 13%	04 Ind. = 11%	02 Ind. = 10%
	<u>Scolaire</u>	03 Ind. = 7%	—	01 Ind. = 3%	01 Ind. = 5%
	<u>Finance</u>	02 Ind. = 5%	—	—	—
	<u>Travail</u>	02 Ind. = 5%	04 Ind. = 13%	—	—
	<u>Intervenant</u>	01 Ind. = 2%	—	13 Ind. = 36%	—
	<u>Famille</u>	01 Ind. = 2%	01 Ind. = 3%	01 Ind. = 3%	—
	<u>Loisir</u>	01 Ind. = 2%	—	—	—
	<u>Transport</u>	01 Ind. = 2%	—	—	01 Ind. = 5%
<u>Hébergement</u>	—	—	01 Ind. = 3%	03 Ind. = 14 %	
Total des sous-dimensions par région		<u>12</u>	<u>06</u>	<u>08</u>	<u>08</u>

**RÉSUMÉ DES 4 RÉGIONS :
SELON LA DIMENSION INTERVENANT**

Nous avons procédé au regroupement des indicateurs dans différentes sous-dimensions, en fonction des deux thèmes que sont « Usager » et « Intervenant ». L'avantage de cette méthode est de pouvoir indiquer le poids en pourcentage (%) de fréquence des sous-dimensions dans chaque région pour les deux thèmes retenus. Il y a dans cette méthode une certaine garantie de fidélité, donc de pertinence, dans le traitement qualitatif des résultats.

<u>DIMENSION</u>	<u>SOUS-DIMENSION</u>	<u>ESTRIE</u> <u>Total indicateurs</u> <u>100%</u>	<u>CHA-APPQ</u> <u>Total indicateurs</u> <u>100%</u>	<u>SAGUENAY</u> <u>Total indicateurs</u> <u>100%</u>	<u>OUTAOUAIS</u> <u>Total indicateurs</u> <u>100%</u>
<u>I</u> <u>N</u> <u>T</u> <u>E</u> <u>R</u> <u>V</u> <u>E</u> <u>N</u> <u>A</u> <u>N</u> <u>T</u>	<u>Abus-Sécurité</u>	08 Ind. = 28%	04 Ind. = 21%	06 Ind. = 20 %	05 Ind. = 18 %
	<u>Formation</u>	06 Ind. = 21%	05 Ind. = 26%	01 Ind. = 3%	05 Ind. = 18 %
	<u>Interaction</u>	06 Ind. = 21%	07 Ind. = 37%	13 Ind. = 43 %	04 Ind. = 14 %
	<u>Communication-Compréhension</u>	05 Ind. = 17%	02 Ind. = 11%	01 Ind. = 3 %	02 Ind. = 7 %
	<u>Santé</u>	02 Ind. = 7%	—	—	—
	<u>Hébergement</u>	01 Ind. = 3%	—	—	—
	<u>Transport</u>	01 Ind. = 3%	01 Ind. = 5%	—	—
	<u>Intervenant</u>	—	—	09 Ind. = 30 %	12 Ind. = 43 %
<u>Total des sous-dimensions par région</u>		<u>07</u>	<u>05</u>	<u>05</u>	<u>05</u>

Annexe 3

AMPLEUR DU PROBLÈME DE LA VIOLENCE FAITE AUX PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS

L'Institut Roeher Institute pour le
Centre national d'information sur la violence dans la famille

POURCENTAGE	QUI?	FORME DE VIOLENCE	SOURCE
40%	FEMMES AYANT DES INCAPACITÉS	ONT ÉTÉ AGRESSÉES, VIOLÉES, OUT MALTRAITÉES	STIMPSON et BEST, 1991
83%	"	SUBIRONT UNE AGRESSION SEXUELLE DANS LEUR VIE	"
54%	GARÇONS SOURDS	ONT SUBI UNE AGRESSION SEXUELLE	SULLIVAN, VERNON et SCANLAN, 1987
10%	GARÇONS SANS INCAPACITÉ AUDITIVE	"	"
50%	FILLES SOURDES	"	"
25%	FILLES SANS INCAPACITÉ AUDITIVE	"	"
39-68%	FILLES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	SUBIRONT UNE AGRESSIONS SEXUELLE AVANT L'ÂGE DE 18 ANS	L'INSTITUT ROEHER INSTITUTE, 1988c
16-30%	GARÇONS AYANT DES DÉFICIENCES INTELLECTUELLES	"	"
68%	MALADES PSYCHIATRIQUES EN CONSULTATION EXTERNE	ONT SUBI UNE AGRESSION MAJEURE PHYSIQUE OU SEXUELLE	JACOBSON, 1989
81%	MALADES PSYCHIATRIQUES EN CONSULTATIONS INTERNE	"	JACOBSON et RICHARDSON, 1987
56%	CLIENTS ADMIS À UN SERVICE POUR PERSONNE PRÉSENTAT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE DANS UN HÔPITAL	ONT EU UN TRAITEMENT DE NEUROLEPTIQUES SANS DIAGNOSTIC DE PSYCHOSE OU DE TROUBLES ASSOCIÉS	HOEFKENS et ALLEN, 1990
39%	ENFANTS AYANT DES INCAPACITÉS ADMIS À UN HÔPITAL PSYCHIATRIQUE	ONT ÉTÉ MALTRAITÉS (SURTOUT VIOLENCE PHYSIQUE)	AMMERMAN, <i>et al.</i> , 1989
40%	ENFANTS AYANT DES INCAPACITÉS MULTIPLES VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE ET ADMIS À UN HÔPITAL PSYCHIATRIQUE	ONT ÉTÉ AGRESSÉS PLUS D'UNE PERSONNE	"
16%	GARÇONS PRÉ-PUBERTÉ DANS UN ÉTABLISSEMENT PSYCHIATRIQUE	ONT ÉTÉ VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE	KOHAN, <i>et al.</i> , 1987
48%	FILLES PRÉ-PUBERTÉ DANS UN ÉTABLISSEMENT PSYCHIATRIQUE	"	"
10%	CLIENTS DE SERVICES DE SOINS AUXILIAIRES	ONT ÉTÉ MALTRAITÉS	ULINCY, <i>et al.</i> , 1990

40%	"	LES PRÉPOSÉS AUX SOINS LES ONT VOLÉS	"
71%	RÉSIDENTS D'UNE INSTITUTION PSYCHIATRIQUE	MENACÉS DE VIOLENCE AU SEIN DE L'INSTITUTION	NIBERT, <i>et al.</i> , 1989
53%	"	AGRESSÉS PAR D'AUTRES RÉSIDENTS	"
39%	"	AGRESSÉS PAR LE PERSONNEL	"
55%	"	AGRESSÉS SEXUELLEMENT PAR D'AUTRES	"
27%	"	AGRESSÉS SEXUELLEMENT PAR LE PERSONNEL	"
29%	FEMMES SANS INCAPACITÉS QUI ONT ÉTÉ MARIÉES	LEUR PARTENAIR LES A AGRESSÉES PHYSIQUEMENT OU SEXUELLEMENT	STATISTIQUE CANADA, 1994
39%	FEMMES AYANT DES INCAPACITÉS QUI ONT ÉTÉ MARIÉES	"	"
90%	PERSONNES INTERROGÉES AYANT UNE INCAPACITÉ PSYCHIATRIQUE QUI ONT ÉTÉ VIOLENTÉES AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ	ONT SUBI UNE VIOLENCE VERBALE ET ÉMOTIVE	JIM WARD ASSOC., 1993
74%	"	ONT SUBI UNE VIOLENCE PHYSIQUE	"
38%	"	ONT SUBI UNE AGRESSION SEXUELLE	"
10%	INFIRMIÈRES ET AIDES- INFIRMIÈRES INTERROGÉES TRAVAILLANT DANS DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS INFIRMIERS OUT INTERMÉDIAIRES	ONT ADMIS AVOIR SOUMIS DES CLIENTS À UNE VIOLENCE PHYUSIQUE	PILLEMAR et MOORE, 1990
40%	"	ONT ADMIS AVOIR SOUMIS DES CLIENTS À UNE VIOLENCE PSYCHOLOGIQUE	"

Référence : http://www.phac-aspc.gc.ca/ncfv-cnivf/violencefamiliale/html/fvdisabliterature_f.html