

RÈGLEMENT NO 13

**RÈGLEMENT
PORTANT SUR LES GARANTIES MINIMALES DE PROTECTION À ASSURER À LA
CLIENTÈLE RECEVANT DES SOINS
DU CENTRE DE RÉADAPTATION
EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE
DU SAGUENAY—LAC-SAINTE-JEAN
ÉTABLISSANT SES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT**

**Adopté par le conseil d'administration le 6 septembre 2000
1er amendement adopté par le conseil d'administration le 22 juin 2005**

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	2
1.0 OBJECTIF GÉNÉRAL.....	3
2.0 LES RESPONSABILITÉS DU C.R.D.I. RELATIVES AU DROIT A LA PROTECTION.....	3
3.0 ÉNONCÉS DE PRINCIPES	5
4.0 CONDUITES INACCEPTABLES	6
5.0 PRÉVENTION DES CONDUITES INACCEPTABLES	9
6.0 MESURES CORRECTIVES : PRINCIPES GÉNÉRAUX	11
7.0 LA DÉMARCHE	12
8.0 DISPOSITIONS FINALES.....	16
ANNEXE 1: Exemples de comportements et autres situations	17
ANNEXE 2: Le modèle retenu: une intervention spécialisée.....	21

INTRODUCTION

Le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle du Saguenay-Lac-Saint-Jean a la responsabilité d'offrir des services de réadaptation à une clientèle ayant une déficience intellectuelle du territoire Saguenay–Lac-Saint-Jean, sous les principes de valorisation du rôle social avec une approche thérapeutique positive destinée à s'assurer du respect des droits de sa clientèle. Pour ce faire, le Centre de réadaptation se doit de définir les droits des usagers de ses services, de cibler des conduites apparaissant comme inacceptables pour le respect des droits des usagers et de définir les règles de procédures afin de prévenir l'apparition de telles situations ou encore, de réagir si celles-ci surviennent.

Il va de soi que les autres clientèles auxquelles nous offrons une prestation de services en vertu des mandats conférés à notre établissement sont également visées par l'application du présent règlement.

Le présent règlement définit le seuil en deçà duquel la protection des usagers n'est plus assurée ou que le respect de leurs droits n'est plus garanti. Il contient des mesures à mettre en place pour prévenir les conduites inacceptables ou pour corriger ces situations.

Également, il propose une procédure à suivre lorsque des situations pouvant porter préjudices aux usagers semblent se produire ou se sont produites.

1.0 OBJECTIF GÉNÉRAL

L'objectif poursuivi est d'assurer des garanties minimales de protection aux personnes recevant des services d'adaptation et de réadaptation du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (C.R.D.I.) du Saguenay–Lac-Saint-Jean en fonction de conduites jugées inacceptables telles qu'elles sont définies par le présent règlement.

En procédant ainsi, notre organisation est convaincue qu'un tel document prendra toute sa valeur surtout en tant que mesure préventive et de sensibilisation auprès de nos intervenants.

MOYEN RETENU

Tel que préconisé depuis bon nombre d'années par le Ministère de la santé et des services sociaux, le C.R.D.I. du Saguenay-Lac-Saint-Jean se dote d'un règlement et s'assure de son application, à l'instar des autres établissements oeuvrant dans ce domaine d'activités.

2.0 LES RESPONSABILITÉS DU C.R.D.I. RELATIVES AU DROIT A LA PROTECTION

Le C.R.D.I. du Saguenay-Lac-Saint-Jean a une responsabilité générale de protection. L'établissement doit prendre les moyens nécessaires pour garantir la protection des personnes qui reçoivent des services dans le cadre de son mandat.

Le Centre de réadaptation doit s'acquitter des responsabilités spécifiques suivantes:

- Identifier comme inacceptable toute conduite qui, d'une manière ou d'une autre, cause ou peut causer un tort, un dommage ou un préjudice aux personnes qu'il dessert;
- Établir et maintenir les conditions propres à garantir la protection des personnes qu'il dessert;
- Corriger ces conditions lorsqu'elles se révèlent mises en cause, et ce dans un délai raisonnable, selon la gravité de la situation.

2.1 DÉFINITION DE LA PROTECTION

La protection, c'est en quelque sorte l'action de protéger, de défendre quelqu'un (contre un agresseur, un danger, etc.) dans le but de lui garantir le respect de ses droits. En fait, c'est assurer la protection de quelqu'un (défense, sauvegarde) ou encore se placer sous la protection de quelqu'un (lui demander secours ou assistance).

Le concept de protection comporte trois notions, soit la dépendance, la menace et la vulnérabilité à l'action par un tiers. De ces notions se dégagent certaines orientations qui vont permettre de déterminer la nature des gestes à poser pour protéger la personne:

- la protection à assurer est d'autant plus importante que la personne est vulnérable ou que la menace est immédiate ou importante;
- l'intervention requise devra permettre d'écarter la menace ou le danger. La nature de l'intervention sera déterminée en fonction de l'importance de la protection à assurer à la personne.

2.2 FONDEMENTS LÉGAUX DU DROIT A LA PROTECTION

Certains contextes législatifs réfèrent à différentes formes de protection qui doivent être assurées à la personne:

- 1) La Déclaration canadienne des droits de la personne;
- 2) La Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q.; C.C.-12;
- 3) Le Code civil du Québec;
- 4) Le Code criminel;
- 5) La Loi sur les jeunes contrevenants;
- 6) La Loi sur la protection de la jeunesse; L.R.Q.;
- 7) La Loi sur les services de santé et les services sociaux; L.R.Q.;
- 8) La Loi sur le curateur public.

2.3 LE CONCEPT DE PROTECTION DANS LES ORIENTATIONS DU CENTRE DE RÉADAPTATION

Certains textes d'orientation ou administratifs réfèrent au concept de protection:

- 1) Le Code d'éthique;
- 2) La mission du centre de réadaptation;
- 3) Des politiques et directives du centre de réadaptation.

3.0 ÉNONCÉS DE PRINCIPES

Les énoncés des responsabilités qui justifient ce règlement s'appuient sur les droits et principes suivants:

- Toute personne ayant une déficience intellectuelle est égale à toute autre personne de la société en dignité, en droit et libertés et elle a droit à la protection, à l'attention et à la sécurité requises par sa condition.
- L'employé (ou intervenant) qui dispense un service à une personne ayant une déficience intellectuelle doit exercer ses responsabilités dans le respect de la dignité et des droits et libertés de cette personne en lui assurant la protection, l'attention et la sécurité auxquelles elle a droit.
- L'intérêt de la personne et le respect de ses droits doivent être les motifs déterminants des décisions prises à son sujet.
- Toute personne a droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social avec continuité et de façon personnalisée, compte tenu de l'organisation et des ressources du Centre de réadaptation qui dispense ces services.

Dans la **Loi sur la protection de la jeunesse**, le législateur a défini certaines conduites qui peuvent compromettre la sécurité et le développement de l'enfant. Par ailleurs, le **Code criminel** et la **Loi sur le système judiciaire pénal pour les adolescents** prohibent certains gestes à l'égard des enfants et des adultes.

Il est essentiel d'identifier, de prévenir et de corriger les situations et les conduites inacceptables à l'égard des personnes qui reçoivent des services du Centre de réadaptation.

Le Centre de réadaptation, dans le cadre de ses responsabilités, a l'obligation d'agir avec prudence, diligence et compétence à l'encontre des situations inacceptables commises à l'égard des personnes recevant ses services et des circonstances dans lesquelles elles se produisent.

Les actions du Centre de réadaptation doivent être prises dans le respect des droits du personnel (employés, bénévoles, contractuels) impliqué, notamment le droit à la présomption d'innocence et le droit à la sauvegarde de la réputation.

Les mesures prises doivent obligatoirement assurer la protection de la personne recevant des services, en tenant compte de ses caractéristiques, de la nature et des circonstances de l'acte reproché et des fonctions exercées par l'employé.

4.0 CONDUITES INACCEPTABLES

DÉFINITION

Est inacceptable toute conduite ayant pour effet ou pouvant causer un tort, un dommage ou de porter préjudice à toute personne recevant des services du Centre de réadaptation.

Les conduites inacceptables sont:

- l'agression;
- les corrections physiques;
- la privation des besoins essentiels;
- les atteintes à la dignité et à l'intégrité;
- les comportements provocateurs et incitatifs;
- les comportements d'omission.

4.1 L'AGRESSION

Nous reconnaissons au sens du présent règlement deux (2) types d'agression: les agressions volontaires et les agressions involontaires.

- ✓ Le premier type, soit les agressions volontaires, consiste en des actes planifiés et conscients en vue de porter préjudice à un(e) client(e).
- ✓ Les agressions involontaires sont celles qui ont un caractère imprévisible et impulsif.

4.2 CORRECTIONS PHYSIQUES

Toute utilisation de la douleur physique, directe ou indirecte, même mineure, comme moyen de contrôle d'une personne doit être bannie.

D'aucune façon, le personnel (ou tout autre intervenant) n'est autorisé à sévir à l'endroit d'un usager, à le punir en lui imposant une souffrance, un mal ou une peine physique. En vertu des diverses législations et de l'éthique professionnelle acceptées, les châtiments corporels ne sont pas un mode d'intervention acceptable dans notre établissement.

Le Centre de réadaptation, dans son évaluation d'une conduite inacceptable, doit tenir compte du contexte où elle est survenue, du degré de gravité du geste, de son caractère, de sa gratuité, de sa proportionnalité au geste qu'elle contraint, de son obligation de protéger la personne contre elle-même. Avant d'entreprendre une démarche d'extinction d'un comportement, celui-ci se doit d'être évalué avec toute l'attention possible et on doit établir une approche adéquate afin d'interagir avec la personne ou encore sur son environnement.

La contention et l'isolement sont des moyens qui doivent demeurer exceptionnels. Si leur utilisation s'avère nécessaire, elle doit être autorisée préalablement et appliquée en concordance avec le règlement adopté par l'établissement concernant l'utilisation de la contention et de l'isolement.

La contrainte physique mineure utilisée dans le but d'assurer protection et sécurité à la personne se doit d'être intégrée dans un plan d'intervention individualisé réévalué régulièrement.

L'imposition à la personne d'un stress démesuré (quant à son âge ou sa situation), sous quelque prétexte que ce soit, est également inacceptable et des exemples de telles situations sont présentés à l'annexe 1.

4.3 LA PRIVATION DE LA SATISFACTION DES BESOINS ESSENTIELS

Les sanctions ou autres mesures correctives à l'égard d'un usager ne peuvent avoir pour effet de le priver de la satisfaction de ses besoins essentiels.

De telles conduites sont jugées inacceptables lorsqu'elles sont imposées à une personne recevant des services : soit par négligence, par mesure de coercition, dans le but de punir ou réprimer des comportements jugés répréhensibles. Des exemples illustrant ce type de conduites sont présentés à l'annexe 1.

4.4 LES ATTEINTES À LA DIGNITÉ ET L'INTÉGRITÉ

Dignité: Respect dû à une personne, à une chose ou à soi-même.

Intégrité : Qualité d'une personne intègre; probité, honnêteté.

Le Centre de réadaptation n'accepte aucun geste, attitude, activité, intervention verbale et non-verbale par lesquels un intervenant se montre irrespectueux de la personne recevant des services. Ces comportements vont à l'encontre d'un climat ou d'un contexte de respect et de valorisation de la personne. L'annexe 1 fournit une liste non exhaustive de telles actions.

En bref, tout manque de respect, toute atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne qui aurait pour conséquence de ne pas lui reconnaître son statut de sujet de droits et qui a souvent pour effet de l'insécuriser ou de la diminuer psychologiquement constitue une conduite inacceptable.

4.5 LES COMPORTEMENTS PROVOCATEURS

Les comportements qui ont pour effet de provoquer l'utilisateur ou de l'inciter à poser des gestes qui sont considérés inacceptables directement ou par l'exemple qu'ils offrent.

Le Centre de réadaptation identifie comme inacceptables les comportements qui visent à provoquer des pertes de contrôles, qui incitent à la violence, à l'impolitesse, à la grossièreté, ou à commettre des délits. D'autres exemples de comportements provocateurs sont donnés à l'annexe 1.

4.6 LES COMPORTEMENTS D'OMISSION

La complicité: (connivence, entente tacite)

L'employé(e) (ou tout(e) autre intervenant(e)) témoin d'une conduite inacceptable doit informer ses supérieurs et intervenir pour mettre fin à celle-ci, par les moyens appropriés. S'il (ou elle) n'intervient pas, il (elle) peut être considéré(e) comme un(e) complice.

Le Centre de réadaptation considère, en pareil contexte, qu'il faut évaluer la situation et intervenir en cas de besoin afin d'éviter à l'utilisateur ou au personnel de poser des gestes inappropriés selon l'âge et la situation. Quelques situations de ce type sont mises en évidence à l'annexe 1.

En vertu de la **Loi sur la protection de la jeunesse**, toute situation qui compromet la sécurité et le développement d'une personne mineure doit être signalée aux instances concernées.

La négligence: (manque de soin, d'application, d'exactitude; laisser-aller)

Les situations de négligence font référence à des comportements de laisser-aller ou de laisser-faire qui prennent pour l'utilisateur la forme d'un encouragement ou d'un support à sa marginalité. Ces comportements peuvent découler d'un désir "d'acheter la paix", "de garder une bonne relation" ou "de ne pas susciter de résistance". A la limite, ils sont un non-accomplissement de la tâche pour laquelle l'employé(e) (ou autre intervenant(e)) est responsable. L'annexe 1 fait état d'une série d'exemples de telles situations.

5.0 PRÉVENTION DES CONDUITES INACCEPTABLES

Le Centre de réadaptation a la responsabilité, comme organisation, de mettre en place des moyens pour prévenir les conduites inacceptables vis-à-vis les usagers qu'il dessert et de réagir à celles-ci lorsqu'elles se présentent.

La prévention des conduites inacceptables passe par la gestion de l'intervention et la gestion des ressources humaines.

5.1 LA GESTION DE L'INTERVENTION

L'intervention clinique est encadrée par un ensemble de règlements, de politiques et de procédures, mis en place par le Centre de réadaptation. La prévention des conduites inacceptables prend racine dans l'élaboration, l'application et la révision de ces règlements, politiques et procédures.

Voici quelques mesures qui peuvent aider à prévenir l'apparition de conduites inacceptables :

A) Support professionnel

Le Centre de réadaptation, de par sa philosophie de gestion et les approches qu'il privilégie en réadaptation, se soucie de fournir un contexte de travail propice à l'exercice du mandat professionnel, lequel est assujéti aux pratiques, politiques et règlements en vigueur.

Le personnel d'encadrement clinique du Centre de réadaptation se doit de jouer un rôle proactif auprès de son personnel afin que soient réalisées les interventions jugées utiles aux fins de prévenir et/ou d'identifier les conditions susceptibles de générer des conduites inacceptables.

B) La communication

- assurer une diffusion et une compréhension des orientations prises par le Centre de réadaptation à l'égard de ce type de réglementation.
- fournir l'information sur le contenu de ce règlement aux usagers qui reçoivent des services et à leurs proches et ce, par l'implication du comité des usagers.

C) Le suivi

- s'assurer d'une supervision adéquate du personnel conformément aux modes de gestion privilégiés par le Centre de réadaptation;
- s'assurer de la satisfaction des usagers face à la qualité des services reçus par les moyens retenus;
- faire une analyse attentive des incidents (accidents, fugues, etc.) et être à l'affût de situations à risque chez les usagers.

D) L'encadrement des relations employés-usagers qui débordent de la dimension professionnelle

- s'assurer que les activités accomplies en dehors de l'exercice de la fonction de l'employé avec un usager soient connues par l'équipe, le supérieur et compatibles avec les objectifs poursuivis au plan d'intervention.

5.2 LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Au plan de la prévention des conduites inacceptables, la gestion des ressources humaines revêt une grande importance.

Les moyens qui peuvent aider à prévenir la présence de conduites inacceptables sont :

- le processus d'embauche (recrutement, sélection, intégration de l'employé(e) et probation) et le suivi qui en découle;
- l'encadrement professionnel et administratif;
- le programme d'aide aux employés disponible au personnel de l'établissement;
- la formation;
- l'évaluation du personnel.

6.0 MESURES CORRECTIVES : PRINCIPES GÉNÉRAUX

Dès que nous sommes en présence d'une situation présumée d'une conduite inacceptable de la part d'un membre du personnel ou autre intervenant prestataire de services, aussitôt un engagement est pris à l'effet d'entreprendre une évaluation de la situation. S'il y a alors motif raisonnable de poursuivre une enquête plus approfondie, le responsable de l'application du règlement informe le directeur général du contexte en cause.

Il va de soi dans le cadre de l'application du présent règlement en ce qui a trait aux évaluations de situations de conduites inacceptables que l'établissement peut agir sans pour autant être restreint par le pouvoir judiciaire.

Dans l'application du processus visant à corriger la situation, la direction du Centre de réadaptation respecte les règles générales suivantes:

- 1) D'agir en administrateur prudent et raisonnable:
 - en s'assurant que son action s'inscrit dans un processus équitable de sorte que ses décisions ne soient ni arbitraires, ni abusives;
 - en s'assurant que l'information recueillie soit toujours vérifiée et la plus complète possible afin de garantir le maximum d'objectivité aux décisions qui sont prises;

- en informant la personne mise en cause et en lui donnant l'occasion de faire valoir son point de vue au moment jugé opportun.
- 2) De protéger l'identité des personnes impliquées, soit la source et les personnes mises en cause.
 - 3) D'assurer la confidentialité des informations obtenues.
 - 4) De s'assurer que l'employé de l'établissement qui dénonce une situation de conduites inacceptables ne fasse pas l'objet de représailles et qu'il reçoive un support adéquat.
 - 4) De mettre en place des mesures correctives concernant l'employé (e) en cause qui prendront la forme d'une aide à apporter ou encore d'une sanction, selon la situation.
 - 5) D'informer les personnes concernées (parents ou représentant légal de la personne présumément victime, etc.).

En somme, tout au long du processus, il est nécessaire de protéger le client tout en préservant la réputation de la personne mise en cause et celle de l'établissement.

7.0 LA DÉMARCHE

7.1 SIGNALEMENT

7.1.1 Le présent règlement fait une obligation à tout employé (membre du personnel ou autre intervenant prestataire de services) qui est ou a été témoin d'une conduite inacceptable à l'égard d'un usager recevant des services, ou qui apprend de quelque manière que ce soit qu'une telle conduite est ou a été commise, de le signaler.

Pour sa part, le citoyen, de par les devoirs qui lui sont imposés, est invité à signaler toute conduite jugée inacceptable auprès du directeur des services professionnels.

7.1.2 Le signalement, qu'il provienne de l'employé ou de toute autre personne, se fait en soumettant un rapport verbal et s'il y a lieu, un rapport écrit, aussitôt qu'il a eu connaissance de la situation et ce, à un représentant de la direction à savoir le responsable de l'application du règlement (s'il ne peut être rejoint, à un cadre de l'établissement) qui en garantit la confidentialité. Il est recommandé de transmettre une copie du rapport écrit à la direction générale.

7.1.3 Dans tous les cas, le responsable de l'application du règlement (ou son représentant désigné) informe, en deçà de vingt-quatre (24) heures de la connaissance d'une situation possible de conduites inacceptables, les directorats concernés ou, si la personne mise en cause est un des membres de la direction, le

directeur général, les parents, le tuteur ou le curateur, si applicable.

7.2 L'ÉTUDE DE LA SITUATION ET LE PROCESSUS D'ENQUÊTE

7.2.1 Le responsable de l'application du règlement enquête dans tous les cas de présomption de conduites inacceptables qui lui sont rapportés ou lorsque ses propres observations lui permettent d'avoir des doutes raisonnables et vérifie:

- si les informations recueillies portent sur une conduite jugée inacceptable;
- s'il y a motif raisonnable de croire qu'il y a eu conduite inacceptable.

Le *directeur responsable* déterminera, en concertation avec le *directeur des services aux ressources humaines*, s'il y a lieu de poursuivre une enquête plus approfondie qui devra se dérouler selon les modalités décrites ci-après. Des mesures temporaires peuvent être appliquées dans le but de faire cesser la conduite et de garantir la sécurité de l'utilisateur et le directeur des services aux ressources humaines intervient alors auprès du membre du personnel selon la procédure en vigueur dans l'établissement.

7.2.2 Dépendamment des faits allégués et après avoir obtenu l'avis du directeur général, le directeur des services aux ressources humaines verra, s'il en fut décidé ainsi, à communiquer la situation aux autorités judiciaires concernées.

7.2.3 Dans le cas où la victime d'une conduite inacceptable est âgée de moins de dix-huit (18) ans, le responsable de l'application du règlement doit signaler la situation au directeur de la Protection de la jeunesse, conformément à l'article 38 de la Loi sur la protection de la jeunesse. S'il s'agit d'abus sexuels, le il voit à articuler l'action du centre de réadaptation en se référant au protocole d'intervention intersectoriel proposé par le MSSSQ. L'annexe 2 décrit le processus d'intervention qui sera utilisé.

7.2.4 Dans le cas où une enquête s'effectue, selon ce qui fut convenu avec le directeur général, le responsable de l'application du règlement ou le directeur des services aux ressources humaines a pour mandat de vérifier les faits et de procéder à la démarche selon la procédure établie. Il fait rapport de ses travaux au directeur général, à qui il confie ses conclusions concernant les faits allégués et ses recommandations.

Cependant, si la personne mise en cause est un membre du personnel d'encadrement, le directeur général est désigné pour procéder à l'évaluation de la situation.

Il procède à une cueillette d'informations afin d'obtenir les faits précis et circonstanciés et peut, à cette fin, rencontrer les personnes suivantes:

- le déclarant ou, si celui-ci a reçu l'information, la source originale;
- les témoins possibles que le déclarant a pu identifier;

- le supérieur immédiat de la personne mise en cause et, le cas échéant, le responsable du milieu de vie où réside la personne victime;
- la personne présumément victime et ses parents;
- les autres employés qui peuvent avoir eu connaissance des faits et circonstances de la conduite inacceptable visée par l'enquête (collègue de travail de la personne mise en cause ou intervenant auprès de la personne présumément victime);
- la personne mise en cause.

Toutes les personnes rencontrées doivent s'engager, à ne pas communiquer les informations obtenues ou dévoilées, et à considérer comme confidentiels les renseignements nominatifs ainsi recueillis.

- 7.2.5 Dans le cas où la personne mise en cause admet les faits signalés ou reconnaît qu'il y a eu conduite inacceptable, la direction voit à remédier à la situation et s'assure que soient imposées, conformément à la section 7.3 du présent règlement, les sanctions appropriées et s'assure que l'employé concerné en est avisé par écrit. Une copie des mesures disciplinaires est versée au dossier personnel de cet employé.
- 7.2.6 Si la personne à qui l'on reproche la situation n'est pas un employé du Centre de réadaptation (ex: bénévole, contrat de services avec un autre organisme, etc.), le directeur général prendra l'une des mesures suivantes:
- Interdire l'accès de cette personne à l'établissement et tout contact avec les personnes desservies;
 - Aviser par écrit l'employeur de la personne mise en cause et l'inciter à apporter le suivi requis.
- 7.2.7 Si les faits ne sont pas admis par la personne mise en cause et que le directeur responsable de l'enquête convient qu'il y a lieu d'adopter des mesures afin de faire cesser la conduite jugée inacceptable, des mesures appropriées seront appliquées dans le but de faire cesser la conduite jugée inacceptable tel que prévu à la section 7.3 du présent règlement.
- 7.2.8 Si, après étude des faits, le directeur responsable de l'enquête en arrive à la conclusion que les faits signalés ne constituent pas une situation de conduite inacceptable, un rapport écrit est préparé par le directeur des services professionnels en ce sens et déposé au dossier du client en prenant soin de ne pas y inclure de renseignements nominatifs.
- 7.2.9 Dans tous les cas visés aux articles 7.2.5, 7.2.6, 7.2.7 et 7.2.8 du présent règlement, les parents de l'usager ou son tuteur, s'il est pourvu d'une tutelle ou son curateur, le cas échéant, ainsi que toute personne à qui la situation a été signalée, de même qu'à l'employé qui a procédé au signalement, recevront copie du rapport écrit, à l'exception des renseignements nominatifs, et seront avisés, s'il y a lieu, des correctifs apportés.

- 7.9.10 L'employé qui a signalé une situation de conduites inacceptables et qui n'est pas satisfait du suivi apporté et/ou qui constate que la situation signalée n'est pas corrigée, porte le dossier à l'attention du président-directeur général de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux. Il est recommandé de le faire par écrit et de transmettre copie au sous-ministre adjoint de la Direction générale du personnel réseau et ministériel du ministère de la Santé et de Services sociaux. Dans tous les cas, la direction informe l'employé du suivi apporté.

7.3 MESURES CORRECTIVES : APPLICATION

- 7.3.1 Le directeur des services professionnels doit prendre les mesures qui s'imposent pour aider la personne présumément victime d'une conduite inacceptable en évaluant l'impact de la conduite inacceptable sur la personne et en apportant le suivi nécessaire.
- 7.3.2 Le directeur des services aux ressources humaines, en collaboration avec le directeur concerné, doit prendre les mesures qui s'imposent en fonction des résultats de l'enquête lorsqu'il s'agit d'un employé et le responsable de l'application du règlement s'assure que soient avisés valablement la personne présumée victime, le parent, le tuteur ou le curateur, de même que l'employé qui a procédé au signalement, au sujet des mesures prises. Dans ces circonstances, le directeur général est toujours informé.
- 7.3.3 Une fois que la décision est prise, le directeur des services aux ressources humaines rencontre la personne concernée pour lui faire part de la décision et des sanctions ou mesures correctives qui seront prises, le cas échéant, et les motifs qui les justifient.
- 7.3.4 Aux fins de la présente section, si un membre du personnel d'encadrement est présumé avoir adopté une conduite inacceptable, le directeur général est responsable de la détermination et de l'application de la sanction retenue.
- 7.3.5 Dans le cas où la personne ayant commis une conduite inacceptable n'est pas un(e) employé(e) de l'établissement mais se trouve liée à celui-ci par un lien contractuel (ex. : ressource de type familial, ressource intermédiaire, etc.), le cadre responsable de l'application dudit contrat est saisi de la situation et voit à appliquer les mesures s'avérant appropriées en pareils cas.
- 7.3.6 Rien, dans le présent règlement, n'empêche le directeur général ou son représentant désigné d'imposer temporairement des mesures administratives en attendant les conclusions de l'enquête en cours.

8.0 Dispositions finales

8.1 Abrogation et remplacement

Le présent règlement abroge et remplace les autres règlements antérieurs portant sur les garanties minimales de protection à assurer à la clientèle.

8.2 Responsable de l'application du règlement

Le responsable de l'application du règlement est le directeur de la recherche et du développement et commissaire local à la qualité des services.

8.3 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

ANNEXE 1

EXEMPLES DE COMPORTEMENTS ET AUTRES SITUATIONS DE CONDUITES INACCEPTABLES

4.2 CORRECTIONS PHYSIQUES

Exemples d'imposition d'un stress démesuré quant à l'âge ou à la situation de la personne :

- Imposer à la personne une activité non-graduée (crainte de l'eau et forcer la personne à faire un tour de bateau);
- Organiser des activités non-adaptées à toutes les personnes du groupe (piste d'hébertisme pour une personne hémiplégique);
- Faire vivre des activités dont la durée n'est pas adaptée à la personne ou à l'encontre d'un usage normal établi (écouter un baladeur durant de longues heures à un volume exagéré);
- Faire vivre des situations entraînant une peur excessive (ex: phobie des animaux);
- S'acharner à une activité clinique non-fondée.

4.3 LA PRIVATION DE LA SATISFACTION DES BESOINS ESSENTIELS

Exemples :

- supprimer ou omettre sans motif valable une activité clinique;
- empêcher la personne de dormir un nombre d'heures suffisant en fonction de ses besoins, de son âge ou de sa situation (généralement acceptable: 8 heures);
- forcer la personne à dormir alors que cela n'est pas nécessaire en raison de ses besoins, de son âge ou de sa situation (heure de coucher normale, heure de levée normale, sommeil : environ 8 heures);
- privation de nourriture, dessert ou autres, ne pas donner à boire entre les repas;
- imposer un horaire de repas jugé non-raisonnable ou avec des délais inacceptables; cet horaire se doit d'être respectueux de la culture du milieu de vie concerné et les intervenants se doivent de faire preuve de jugement circonstanciel lors d'activités ou d'événements spéciaux, tels brunchs, etc.

- laisser geler ou surchauffer (mauvais vêtements d'hiver, pas de crème protectrice au soleil, mal vêtu au sortir de la piscine ou du bain);
- ne pas assurer une propreté au client et à son environnement qui corresponde à la norme sociale acceptée;
- isoler de ses pairs autrement que ponctuellement et conformément au règlement en vigueur;
- accorder des privilèges ou ignorer des personnes recevant des services;
- omettre volontairement des médicaments, des soins nécessaires ou mal en contrôler la consommation;
- imposer à la personne d'aller au-delà de ses forces;
- refuser à une personne attention et affection;
- mal positionner ou omettre la mise en place d'accessoires;
- fumer en présence d'un usager à l'intérieur des services;
- divulguer de l'information médicale sans raison au sujet d'un usager;
- retraits d'objets d'intérêts, d'activités (punitives), de renforçateurs;
- toute autre privation de besoins essentiels de la personne est jugée inacceptable.

4.4 **LES ATTEINTES À LA DIGNITÉ ET L'INTÉGRITÉ**

Comportements, façons de faire et modes d'intervention qui ont pour effet de:

- humilier, ridiculiser, blesser;
- intimider, menacer, faire peur ou faire du chantage;
- insulter, dégrader, infantiliser ou miner l'estime de soi;
- mépriser, déprécier;
- exclure ou provoquer le rejet de l'environnement social par des actions ou par des commentaires;
- ne pas respecter l'intimité de la personne au niveau des soins personnels: ne pas fermer la porte de la salle de bain, ne pas couvrir la personne, etc.;

- ne pas permettre à la personne d'avoir des objets personnels;
- parler devant la personne en l'ignorant ou l'excluant;
- avoir des discussions d'ordre professionnel dans des lieux inappropriés ou avec des personnes non concernées;
- ne pas respecter les goûts, les activités et les intérêts de la personne;
- ne pas informer la personne;
- diffuser des renseignements confidentiels à un tiers;
- enrichir un tiers aux dépens de la personne;
- faire vivre la personne dans des lieux insalubres, dans une structure physique mal adaptée et avec des équipements inappropriés;
- abuser sexuellement de la personne, avoir des activités à caractère sexuel;
- tempêter, sacrer, menacer ou crier;
- alimenter et abreuver trop vite, mixer soupe, mets principal et dessert;
- omettre des soins physiques, les espacer ou les ignorer (ex: changements de couches, bave, etc.);
- dédaigner certains usagers;
- déplacer ou transporter les clients sans respect;
- humilier le(la) client(e) par une tâche dévalorisante.

4.5 LES COMPORTEMENTS PROVOCATEURS

Autres exemples de comportements provocateurs :

- déprécier les règles internes, les lois, les parents, le personnel et les personnes en autorité, etc.;
- utiliser un langage ordurier à l'égard d'autres personnes;
- introduire la personne à de la pornographie (films, revues, spectacles érotiques, etc.);
- inciter à un usage abusif de drogue ou d'alcool;
- maintenir un niveau sonore agressant.

4.6 **LES COMPORTEMENTS D'OMISSION**

Situations nécessitant d'être évaluées afin d'intervenir pour éviter à la personne de poser des gestes inappropriés selon son âge et sa situation :

- fugue;
- utilisation de drogue;
- consommation inappropriée d'alcool;
- exploitation d'ordre sexuel, financier ou autre;
- entente pour une privation de soins.

Exemples de situations de négligence :

- ne pas fournir la surveillance requise aux besoins de la personne (ex: client seul dans un bain);
- laisser faire une fugue ou utiliser des éléments pouvant conduire inévitablement à celle-ci;
- ne pas respecter les codes et procédures établis par l'établissement concernant le bien-être des usagers;
- ne pas avoir d'intérêt dans l'aspect perceptif de la personne (vêtements, apparence physique, cheveux) ayant pour conséquence de la faire paraître marginale;
- ne pas intervenir ou arrêter un comportement provocateur ou délinquant;
- ne pas intervenir, ignorer ou ne pas être attentif aux signes précurseurs manifestés par l'individu ou son entourage pouvant dégénérer et conduire à des situations problématiques pour l'individu;
- ne pas assumer une surveillance adéquate versus le bien-être physique;
- utilisation inadéquate de moyens techniques.

ANNEXE 2

LE MODELE RETENU: UNE INTERVENTION SPÉCIALISÉE

Le processus d'intervention intersectorielle est décrit sous les titres suivants:

- **Les acteurs**

L'intervention intersectorielle met quatre(4) secteurs d'intervention en jeu dans chaque situation d'abus institutionnels. Ce sont: l'établissement, le directeur de la protection de la jeunesse, la police et le substitut du procureur général.

- **Les étapes**

L'intervention intersectorielle a été subdivisée en six (6) étapes de manière à y faciliter la lecture du rôle de chacun. Ce sont la pré-enquête, la communication, la planification, les enquêtes, les stratégies d'action et l'action.

Le but visé étant d'en arriver à décrire **une** intervention, le processus sera présenté à partir de ses étapes et non à partir des secteurs d'intervention. Pour chacune de ces étapes, on verra les rôles et les responsabilités de chacun, les règles qui guident les intervenants et le détail des gestes à poser.

1. **LA PRÉ-ENQUÊTE**

La pré-enquête est la première étape du processus. Elle commence sitôt qu'existe une allégation d'abus à l'égard d'un jeune. Trois (3) cas sont possibles:

- Le dévoilement se fait à un intervenant de l'établissement;
- Le dévoilement se fait à la direction de la protection de la jeunesse sous forme de signalement;
- Le dévoilement est porté directement à la connaissance de la police sous forme de plainte.

Si l'allégation est d'abord signalée au directeur de la protection de la jeunesse ou à la police, ils en disposent conformément à leur procédure de traitement du signalement ou de la plainte: c'est l'enquête.

Lorsqu'elle est nécessaire, la pré-enquête est la responsabilité de l'établissement. Elle a pour but de disposer des allégations à l'effet que des abus ont eu lieu dans l'établissement.

La première finalité est d'établir s'il y a ou non **motif raisonnable** de croire que des abus ont pu survenir à l'égard des jeunes dont l'établissement est responsable.

Elle se fait conformément au **protocole sur les garanties minimales de protection à assurer aux jeunes en difficulté d'adaptation du réseau des centres de réadaptation**. Les mesures d'urgence temporaires s'appliquent si nécessaire.

La pré-enquête prend fin avec la **décision de l'établissement** de signaler ou non la situation au directeur de la protection de la jeunesse. La Loi sur la protection de la jeunesse impose en effet de signaler toute situation pour laquelle existe un motif raisonnable de croire qu'un abus a été commis. Conséquemment, s'il ne signale pas, l'établissement ferme le dossier.

2. LA COMMUNICATION

Deuxième étape du processus, la communication commence par la décision du directeur de la protection de la jeunesse de retenir un signalement ou de la police de retenir une plainte.

Le directeur de la protection de la jeunesse retient un signalement pour fin d'évaluation:

- . Il l'a reçu du jeune, de ses parents, d'un tiers, de la police ou de l'établissement lui-même, peu importe;
- . Il en avise, sans délai, les parents, le jeune, l'établissement. Il leur recommande d'exercer leur droit de porter plainte à la police et il les accompagne à cette fin.

Advenant qu'il juge opportun de déposer plainte malgré le refus de l'enfant et de ses parents, il en réfère au tribunal pour en obtenir l'autorisation conformément à l'article 11.2 de la Loi sur la protection de la jeunesse. Il porte plainte.

En cas d'urgence, il lui est toujours loisible de demander l'intervention de la police.

- . Il communique avec le répondant régional de chaque secteur d'intervention concerné qui désigne aussitôt un intervenant au dossier;
- . Il convoque la tenue, dans les vingt-quatre (24) heures, d'une réunion de planification.

Dans le cas où la police retient une plainte, la Loi sur la protection de la jeunesse l'oblige à signaler le cas au directeur de la protection de la jeunesse et, mutatis mutandis, la même mécanique s'applique.

Le directeur de la protection de la jeunesse étant au centre des décisions qui touchent le jeune, cette étape et les trois suivantes, planification, enquête et stratégies d'action, se font sous sa coordination.

3. LA PLANIFICATION

Le directeur de la protection de la jeunesse anime la rencontre de planification qui regroupe le directeur général de l'établissement, le directeur de la protection de la jeunesse, le substitut du procureur général et les intervenants désignés pour la poursuite du dossier.

Le but de cette rencontre est d'assurer la coordination efficace de l'enquête à entreprendre dans tous ses volets, administratif, protection, policier, de manière à atteindre la finalité poursuivie: la protection la plus large possible des enfants et des jeunes visés par la situation d'abus.

Le directeur de la protection de la jeunesse présente le dossier tel qu'il est connu. Chaque intervenant spécifie comment, à son avis, la démarche doit être faite pour assurer, aux plans:

. Administratif

- La protection immédiate de(s) l'enfant(s) impliqué(s), par la cessation de la situation d'abus allégué.
- La protection à long terme des autres enfants de l'établissement dans le cadre de l'application adéquate de la convention collective de travail.

. Protection

- ✓ La protection immédiate de l'enfant, d'urgence si nécessaire.
- ✓ La protection de l'enfant par le biais d'une décision conforme à la loi quant:
 - à savoir si la sécurité ou le développement du jeune est compromis;
 - aux mesures à prendre pour corriger la situation, le cas échéant, et l'orientation à privilégier pour la rendre possible.

. Policier

- ✓ La protection des enfants, entre autres par le biais du contrôle de l'abuseur, et par la préparation appropriée d'une éventuelle action judiciaire.

Substitut

- ✓ La protection de la société, des enfants en particulier, par le biais d'une éventuelle action judiciaire à l'encontre de l'abuseur.

Les décisions sont ensuite prises quant à qui fait quoi, quand, où et comment.

Paramètres de fonctionnement

Dans le cas d'un abus institutionnel, les intervenants planifient, lors d'une première rencontre, le processus d'intervention.

Le directeur de la protection de la jeunesse anime cette rencontre.

4. LES DIFFÉRENTES ENQUETES

Cette étape est une opération qui a pour but de recueillir les faits pouvant donner ouverture à une action conforme aux lois et aux règlements en vigueur en vue d'atteindre l'objectif du processus: **la protection aussi large que possible des enfants visés par la situation.**

Cette étape a pour but de lever le doute qui plane sur la situation. Elle conduit normalement à la conclusion que l'allégation est fondée ou pas et elle entraîne les actions conséquentes.

- L'enquête de l'établissement vise à établir le bien-fondé des faits allégués en vue d'apporter les mesures correctrices nécessaires. Elle comporte des entrevues avec l'enfant, les adultes au courant des faits, l'abuseur présumé. Elle se fait conformément au protocole ministériel sur les garanties minimales de protection. Elle se fait de manière à rendre accessibles les éléments de preuve nécessaires à d'éventuelles procédures d'arbitrage.
- L'enquête et l'évaluation du directeur de la protection de la jeunesse, visent à établir si les faits allégués justifient une déclaration de compromission. Elle comporte des entrevues avec l'enfant, (sa famille), les personnes chargées d'assurer sa protection et, le cas échéant, d'autres évaluations complémentaires, donnant au besoin ouverture à une preuve prépondérante devant le tribunal de la jeunesse.
- L'enquête policière vise directement à recueillir et à préserver les éléments de preuve relatifs à l'infraction présumée. Elle comporte des entrevues avec la victime, les témoins, le suspect et la recherche d'éléments matériels ou autres permettant de fonder la preuve, hors de tout doute raisonnable, à présenter éventuellement au Tribunal de juridiction criminelle.

Deux (2) éléments sont communs à ces trois enquêtes:

- **Le fondement des faits allégués:** il est le même pour les trois.
- **L'objectif visé:** la protection des enfants et des jeunes.

Des différences sont présentes quant aux moyens pris pour y arriver, notamment:

- En ce qui a trait au type de preuve à établir:
 - . preuve prépondérante en arbitrage et au Tribunal de la jeunesse;
 - . preuve hors de tout doute raisonnable devant les tribunaux de juridiction criminelle;
- En ce qui a trait au type de protection à assurer, à court, moyen et long terme.

La preuve au criminel est plus difficile à établir et l'importance de la première version de la victime est primordiale à cet égard. La protection des jeunes en général et de ceux de l'établissement par ricochet, en dépend. Par ailleurs, la première version du suspect n'est pas moins capitale pour la poursuite de procédures valables au Tribunal du travail, en particulier lorsque, pour une raison ou pour une autre, les procédures criminelles n'ont pas produit le résultat escompté. La protection immédiate du jeune et de ses pairs en dépend.

C'est pourquoi il est important de procéder selon les règles suivantes:

- A la condition expresse que les informations issues des entrevues soient accessibles sans délai aux autres secteurs d'intervention:
 - . les entrevues avec les abuseurs présumés sont faites par les policiers;
 - . les entrevues avec les enfants abusés sont faites conformément aux ententes régionales convenues à cet effet entre les services de police et les directeurs de la protection de la jeunesse. Dans la mesure du possible, on privilégie l'enregistrement magnétoscopique de ces entrevues.
- Dans l'hypothèse où la transmission prévue d'informations s'avérerait impossible à obtenir, on peut s'attendre à ce que la protection immédiate et à moyen terme des jeunes prime sur une éventuelle protection plus globale à long terme:
 - . l'enquête est alors menée par l'établissement et la direction de la protection de la jeunesse conformément aux règles du protocole sur les garanties minimales de protection à assurer aux jeunes en difficulté d'adaptation du réseau des centres de réadaptation.

- Il peut arriver que la protection immédiate des enfants impliqués exige une action telle que la preuve soit mise en cause, la preuve au criminel en particulier; cette action est alors décidée par les intervenants.

La façon de faire étant déterminée, chacun assume ses responsabilités conformément à ses compétences. Le directeur de la protection de la jeunesse est tenu au courant de toute information qui devrait être communiquée aux autres co-responsables. Il assure les communications par le biais d'une rencontre ad hoc au besoin.

Il serait souhaitable, qu'au plan régional, un protocole soit prévu quant au contenu qu'il est nécessaire d'obtenir à l'enquête, de manière à rejoindre les attentes de chaque secteur d'intervention.

Paramètres de fonctionnement

Lors de la première rencontre de planification, les intervenants identifient les informations qui leur sont nécessaires pour assurer la protection aussi large que possible des enfants et prennent tous les moyens à leur disposition pour qu'elles soient accessibles aux autres secteurs d'intervention.

5. LES STRATÉGIES D'ACTION

Les stratégies d'action sont cette étape du processus d'intervention intersectorielle qui permet de décider des mesures pertinentes pour régler la situation conformément à nos lois et règlements.

Elle permet la mise en commun de tous les éléments d'information disponibles, résultats des enquêtes, évaluation, examen de la preuve, etc. Elle permet aussi de mettre en commun les actions qui sont possibles ou nécessaires selon chaque secteur d'intervention:

- L'établissement: pertinence et nature de mesures disciplinaires permanentes à retenir;
- Le directeur de la protection de la jeunesse: décision sur la sécurité ou le développement compromis en matière des mesures de protection à retenir et de l'orientation à privilégier pour y arriver;
- Le policier: dépôt du rapport d'enquête et pertinence de poursuivre l'enquête;
- Le substitut du procureur général: détermination de la suffisance de preuve et décision quant à l'opportunité d'intenter des procédures et des moyens pour contraindre l'accusé à comparaître en cour, s'il y a lieu.

Cette étape de concertation est donc centrale dans tout le processus et c'est ici que le caractère commun de la démarche doit ressortir davantage.

Sous la coordination du directeur de la protection de la jeunesse, la question à laquelle il faut répondre devient: comment assurer conjointement à (aux) enfant(s) visé(s) "la protection la plus large possible" qu'on puisse lui (leur) offrir?

Concrètement, les intervenants des quatre (4) secteurs répondent aux questions suivantes:

- La sécurité physique de l'enfant impliqué est-elle assurée?
- La sécurité physique des autres enfants visés est-elle assurée?
- Les mesures d'aide requises au support pertinent pour l'enfant impliqué sont-elles assurées?
- Les mesures d'aide requises au support pertinent pour l'enfant impliqué sont-elles assurées?
- Les mesures d'aide prônées par la Loi sur la protection de la jeunesse sont-elles suffisantes? Lesquelles?
- Les mesures d'intervention possibles par la Cour criminelle sont-elles opportunes? Lesquelles?
- Quels sont les moyens de rendre accessible à l'enfant impliqué et aux autres enfants visés le sens de l'action qu'on va entreprendre?

L'application des deux (2) orientations générales énoncées au début du protocole est ici primordiale. Dans la mesure du possible, les diverses actions et leurs modalités sont déterminées par les objectifs suivants:

1. En situation d'abus institutionnel, la protection de la société - l'intérêt public - passe concrètement par la protection de l'enfant (des enfants) impliqué(s) dans la situation.
2. En situation d'abus institutionnel, la protection des enfants visés par cette situation implique que l'enfant perçoive concrètement la réprobation sociale qui frappe tant l'abus que l'abuseur.

La prise de décision vise autant que possible le consensus de tous les secteurs d'intervention.

De manière à favoriser la cohésion de tous et une éventuelle évaluation de l'application du processus, le coordonnateur de cette étape s'assure de la formulation écrite de la décision et des actions attendues de chacun.

Cela fait, les participants décident ensuite:

- du support accordé à l'enfant et à ses parents à toutes les phases du processus qui s'engage (qui, quand, comment, responsabilité);
- du support réciproque qu'il leur est possible de s'offrir compte tenu des actions décidées (qui, quand, comment).

6. ACTIONS ET INTERLIAISONS

Chacun assume au moment approprié la responsabilité qui est sienne quant aux décisions prises. Il s'assure que ses partenaires sont adéquatement informés des suites des gestes qu'il pose. La coordination à cette étape est assurée par l'intervenant en "majeure".

- L'établissement, s'il y a des actions disciplinaires;
- Le directeur de la protection de la jeunesse, la plupart du temps;
- Lorsque des poursuites criminelles sont décidées, la coordination de toutes les actions à poser passent sous la responsabilité du substitut du procureur général jusqu'à leur conclusion.

Il est facile de le percevoir: l'action commune proposée ici est très **spécialisée**. Le rôle de chacun des partenaires dans le cadre de la finalité globale est très précis et tout écart risque de rompre l'équilibre délicat qui doit être maintenu. À ce titre, outre sa compétence professionnelle qui demeure un à priori, chacun doit avoir bien saisi la spécialité de l'action proposée.

Paramètres de fonctionnement

La coordination est assumée par l'établissement, s'il n'y a que des actions disciplinaires, par le substitut du procureur général, lorsque sont décidées des poursuites criminelles et par le directeur de la protection de la jeunesse à toutes les autres étapes.

À cet égard, le mécanisme d'un "**agent de liaison**" social, attitré en permanence au suivi des mesures judiciaires, paraît une modalité qui faciliterait à la fois l'accompagnement de l'enfant par la personne significative, le support à lui assurer au cours et après les procédures et la communication à l'ensemble des intervenants concernés des informations et des modalités d'organisation pertinentes à l'application du modèle d'intervention. La direction de la protection de la jeunesse peut, avec avantage, assumer cette fonction.