

Guide de discussion sur les mauvais traitements et la négligence

La prise de mesures appropriées en présence de signes d'un cas soupçonné, allégué ou observé de mauvais traitements est essentielle pour assurer la protection des personnes que nous servons.

Toute personne qui travaille ou fait du bénévolat au sein d'un organisme qui offre des services et du soutien à des adultes ayant une déficience intellectuelle doit bien comprendre les politiques et procédures de l'organisme en matière de mauvais traitements et de négligence et, surtout, son obligation de les respecter.

Vous trouverez ci-dessous une série de scénarios accompagnés de questions visant à favoriser la discussion et une compréhension commune à tous les échelons de votre organisme des éléments suivants :

- ➔ les signes de mauvais traitements et de négligence;
- ➔ faire preuve de jugement au sujet de ce qui constitue des mauvais traitements ou de la négligence;
- ➔ les étapes à suivre (et les personnes qui doivent les suivre) en présence d'un cas soupçonné, allégué ou observé de mauvais traitements ou de négligence, conformément aux politiques et aux procédures de votre organisme;
- ➔ quand il est approprié de signaler un cas à la police et l'importance de ne pas contaminer la preuve;
- ➔ les conséquences potentielles de l'inaction.

Les scénarios sont intentionnellement vagues. Ils mettront les employés au défi de cerner et de remettre en question leurs propres hypothèses ou attentes quant à ce à quoi ressemblent les mauvais traitements et la négligence. Ils permettront également aux employés d'explorer différentes voies d'action et les résultats potentiels.

Questions types à poser afin de favoriser la discussion

Reconnaître les mauvais traitements et la négligence :

Ce scénario décrit-il un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence?

- ➔ Si oui, pourquoi?
- ➔ Si non, pourquoi?
- ➔ Si vous êtes indécis, de quels renseignements supplémentaires auriez-vous besoin et comment pourriez-vous obtenir ces renseignements?

Signaler un incident à la police :

- ➔ Croyez-vous que ce scénario pourrait constituer une infraction criminelle?
- ➔ Si oui, qui est responsable d'appeler la police?
- ➔ Que devriez-vous faire si vous n'êtes pas certain que ce scénario pourrait constituer une infraction criminelle?

Respecter les politiques et procédures :

Que feriez-vous si vous étiez le membre du personnel dans ce scénario?

- ➔ Que devrait faire notre organisme pour s'assurer que la personne victime de mauvais traitements ou de négligence bénéficie de son soutien?
- ➔ Quel serait votre rôle précis dans l'immédiat et par la suite?
- ➔ Quelles mesures notre organisme devrait-il prendre pour s'assurer qu'un suivi soit fait auprès des membres du personnel supposément impliqués dans un tel scénario?
- ➔ Quels renseignements devraient être documentés, quand et par qui? Vous faudrait-il obtenir le consentement de certaines personnes avant de partager des renseignements avec qui que ce soit?
- ➔ Ces étapes cadrent-elles avec les politiques et les procédures de notre organisme (en matière de mauvais traitements et de négligence ou autres)? Si vous n'êtes pas certain ou si la réponse est NON, à qui pourriez-vous vous adresser pour en discuter ou quel est le mécanisme de rétroaction de notre organisme?
- ➔ À quoi devez-vous et pouvez-vous vous attendre de la part de votre superviseur, de votre gestionnaire ou de l'administration de notre organisme en ce qui concerne les prochaines étapes de ce scénario?
- ➔ Si vous n'étiez pas satisfait de la réponse de votre superviseur, de votre gestionnaire ou de l'administration de notre organisme, sauriez-vous à qui vous adresser ou comment vous assurer que l'on réponde à vos préoccupations (c.-à-d. qui d'autre aviser, quel est le processus de règlement des plaintes de votre organisme, etc.)?

Conséquences possibles de l'inaction :

Quelles pourraient être les conséquences de ne pas intervenir dans ce scénario?

Scénarios

Scénario 1 : Joyce

Joyce vit dans une résidence de groupe avec services de soutien avec trois autres personnes. Elle est très active dans la collectivité et fait son épicerie chaque semaine avec un membre du personnel. Habituellement, le membre du personnel qui accompagne Joyce la conduit à l'épicerie, l'aide à mettre les articles dans son chariot et à payer à la caisse.

Après sa dernière visite à l'épicerie, d'autres membres du personnel de la maison ont remarqué que certains des articles figurant sur le reçu de Joyce étaient manquants et ont alors craint qu'un sac eût été oublié. Joyce les a rassurés en leur disant que tout allait bien et qu'elle avait simplement acheté les articles figurant sur le reçu pour le membre du personnel qui l'accompagnait.

Scénario 2 : Adam

Adam est un adulte de 24 ans ayant une déficience intellectuelle. Il vit avec une famille hôte depuis trois ans et participe à des programmes de jour tout au long de la semaine dans la collectivité. Adam aime être bien habillé, a une forte personnalité, est toujours en train de chanter et aime imiter les mouvements de danse des membres du personnel.

Au cours des dernières semaines, le personnel est devenu de plus en plus préoccupé par le comportement d'Adam. Il n'a pas chanté ni dansé et s'est isolé. Les membres du personnel ont également remarqué qu'Adam ne faisait plus aussi attention qu'avant à ses vêtements. Il a porté la même tenue à son programme de jour trois jours de suite. De plus, Adam a « oublié » son dîner à quatre reprises au cours des dernières semaines, ce qui n'était jamais arrivé auparavant.

Scénario 3 : Tarek

Tarek vit dans une résidence de groupe avec services de soutien avec trois autres membres. Il a des comportements difficiles et peut parfois devenir agité et violent.

Lors de l'incident le plus récent, Tarek s'est fâché en attendant que ses parents arrivent pour un voyage de fin de semaine. Il a commencé à lancer des objets partout dans la maison et a frappé une autre résidente (Lisa) avec une tasse en céramique. Lisa a dû recevoir cinq points de suture à la jambe. Le personnel a appliqué les techniques de désamorçage décrites dans le plan de soutien au comportement de Tarek et il s'est par la suite excusé à Lisa de l'avoir blessée.

Scénario 4 : Wilson

Wilson vit dans la collectivité avec sa grand-mère âgée qui a refusé des services d'un organisme de services local par le passé. Même si Wilson ne reçoit aucun soutien de l'organisme, il est connu de son personnel et de ses membres. Il a beaucoup d'amis dans le programme et on le voit souvent passer du temps à l'organisme.

La grand-mère de Wilson est récemment tombée malade et des membres de la communauté ont remarqué qu'ils ne voyaient plus Wilson très souvent. Un membre du personnel a aperçu Wilson errant dans les rues en sandales pendant une tempête de neige. Les membres du personnel de l'organisme s'inquiètent de son bien-être, car personne ne s'occupera de lui si sa grand-mère décède.

Scénario 5 : Wong

Wong vit dans une résidence de groupe avec services de soutien avec deux autres membres. Elle est non verbale, plus âgée que les autres résidents de la maison et a besoin d'aide pour accomplir des activités de la vie quotidienne comme manger, se laver et gérer ses finances.

Un jour, alors qu'une membre du personnel aidait Wong à s'habiller, elle a remarqué que celle-ci avait des ecchymoses aux bras, aux jambes et à l'intérieur des cuisses. Craignant qu'elle soit peut-être tombée, la membre du personnel a vérifié si le personnel de nuit avait produit un rapport expliquant comment ces blessures s'étaient produites, mais n'en a trouvé aucun.

Scénario 6 : Marben

Marben vit dans la collectivité avec son père et la petite amie de son père. Marben participe à un programme de jour et sa famille reçoit des services de relève d'un organisme de services local.

Lors de dernière visite de relève, Marben a raconté aux membres du personnel que la petite amie de son père l'avait giflé après qu'il eut renversé du soda sur le tapis. Il a assuré aux membres du personnel qu'il n'était plus en colère parce qu'elle lui avait promis de l'amener au cinéma. Il leur a également demandé de ne rien dire à personne parce qu'il ne voulait pas lui causer des ennuis.

Scénario 7 : Benson

Benson vit dans la collectivité avec sa mère et son père et participe à un programme de jour dans un organisme local.

Aujourd'hui, Benson s'est plaint à un membre du personnel du programme de jour qu'un bénévole (Gabe) l'avait poussé lui et son ami dans le couloir pour qu'ils se dépêchent à aller dîner. Il a montré au membre du personnel une ecchymose sur son bras droit. Benson a déjà formulé des allégations semblables contre des membres du personnel par le passé qui ont été jugées non fondées par la police et l'organisme.

Scénario 8 : Liam

Diane et Jacob offrent du soutien à Liam dans une résidence de groupe avec services de soutien. Liam est affable et extrêmement actif dans la collectivité.

Un soir, Liam s'est fâché contre Jacob parce que ses vêtements n'avaient pas été lavés à temps pour sa sortie en soirée. Diane a entendu Liam et Jacob se parler entre eux d'un ton dur. Elle croit aussi avoir entendu Jacob traiter Liam d'« attardé » pendant leur altercation. Diane n'est pas sûre à 100 % de ce qui s'est passé et sait que Jacob est un excellent préposé aux services de soutien et un ami encore meilleur.

Scénario 9 : Dwight

Robert est le superviseur d'un organisme de services local. Il gère 17 préposés aux services de soutien dans quatre foyers.

Récemment, un membre du personnel, William, est venu lui parler en toute confidentialité de quelque chose qui s'était passé lors de l'un de ses quarts de travail un mois plus tôt. William lui a dit qu'il y avait eu une altercation verbale entre Krissy, une autre membre du personnel, et Dwight, une personne recevant du soutien. Pendant cette altercation, William a entendu Krissy traiter Dwight de « mongol ». William a aussi dit que cela ne ressemblait pas à Krissy et qu'il ne l'avait jamais vue faire quelque chose comme ça auparavant.

Scénario 10 : Simone

Carmen supervise les services de soutien dans un organisme de services local. Son rôle consiste à coordonner les soutiens offerts dans la collectivité aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Simone est une jeune femme ayant une déficience intellectuelle qui vit avec sa mère et son frère. L'organisme collabore avec la famille de Simone pour leur offrir cinq heures de soutien à domicile par semaine.

Alors que Carmen travaillait à préparer le dernier horaire, trois des membres de son personnel lui ont demandé de ne plus être inscrits à l'horaire pour travailler chez Simone à l'avenir. Ils ont indiqué que la maison était sale et infestée de punaises de lit et que la mère de Simone refusait de nettoyer quoi que ce soit. Carmen a éprouvé des difficultés par le passé avec l'un de ces trois membres du personnel, qui a exagéré l'état d'une maison pour éviter d'avoir à se déplacer sur ce qu'il considérait être une longue distance. Elle soupçonne que c'est peut-être aussi le cas cette fois-ci. Carmen a pu trouver un autre membre du personnel disposé à effectuer le quart de travail.

Scénario 11 : Dante

Dante vit dans une résidence de groupe avec services de soutien. Il vient d'une famille ayant des antécédents de négligence, en raison desquels il a été soustrait à la garde de ses parents en 2015. La mère et le père de Dante ont tous deux des problèmes de toxicomanie et ils n'ont pas communiqué avec Dante ni entretenu de relation avec lui depuis qu'il est déménagé.

Dante vit dans une résidence de groupe avec services de soutien depuis trois ans. La famille de Dante est récemment venue à l'organisme et a demandé que Dante recommence à leur rendre visite à domicile. Les membres du personnel s'inquiètent pour Dante, qui est enthousiaste à l'idée que ses parents soient de retour dans sa vie.

Scénario 12 : Corey

Corey participe à un programme de participation communautaire et vit avec sa famille. Il est actif dans la collectivité et fait du bénévolat à la bibliothèque trois fois par semaine.

Il a récemment dit à d'autres membres du programme de participation communautaire qu'il avait un nouveau petit ami. Lorsqu'il a annoncé cette nouvelle excitante aux autres membres, ceux-ci ont également découvert que Corey (21) était beaucoup plus jeune que son nouveau petit ami (52). Ils ont parlé en ligne pendant quelques jours avant leur première rencontre. Les membres du personnel s'inquiètent du fait que Corey se mette peut-être dans une situation compromettante, mais veulent également respecter ses décisions personnelles.

Scénario 13 : Jane

Jane est une adulte âgée de 19 ans ayant une déficience intellectuelle qui vit dans une résidence de groupe avec services de soutien. À la demande de ses parents, l'organisme de service a pris des dispositions pour que Jane participe à un programme de jour qui ne relève pas de l'organisme. Jane participe à ce programme de jour depuis plus d'un an et ne s'est absentée que quelques jours, une fois pour cause de maladie et une fois pour des vacances en famille.

Récemment, Jane évite de participer au programme de jour. Un matin, alors que les membres du personnel aidaient Jane à se préparer, elle a déclaré qu'elle ne voulait pas y aller si Nathan, le nouvel animateur, était présent. Elle a dit aux membres du personnel que Nathan la rendait mal à l'aise, mais elle n'a pas voulu en dire plus.

Scénario 14 : Sarah

Sarah a un logement avec services de soutien à l'autonomie en ville. Elle reçoit environ dix heures de soutien à son appartement chaque semaine. Elle est active dans la collectivité, extravertie et a entretenu des relations saines par le passé.

Il y a environ un mois, Sarah a mentionné qu'elle avait un nouveau petit ami qui vit aussi en ville et qu'il était « vraiment riche ». Elle a montré au personnel des cadeaux que son copain lui avait offerts, y compris de nouveaux vêtements et un nouveau téléphone cellulaire. Le personnel a récemment remarqué que Sarah s'habillait différemment et qu'elle s'était fait tatouer le nom de son petit ami. Sarah affirme maintenant au personnel que son petit ami va l'aider pendant la semaine et qu'elle n'a plus besoin du soutien d'un organisme.

Scénario 15 : Janice

Janice vit dans la collectivité avec sa mère âgée, Mary. Mary a recours à un organisme de service local pour l'aider à gérer les fonds du programme Passeport de Janice, y compris les paiements versés à un fournisseur de services du secteur privé qui gère le programme de jour auquel Janice participe. Mary a également recours à un travailleur indépendant pour assurer le transport quotidien aller-retour de Janice à son programme de jour privé.

Janice est normalement une personne très calme, tranquille et réservée. Toutefois, le travailleur autonome a informé sa personne-ressource à l'organisme de service local que Janice était récemment très agitée et anxieuse lorsqu'il la déposait chaque matin au programme de jour.

Scénario 16 : Chris

Chris est un jeune adulte ayant une déficience intellectuelle. Il vit avec une famille hôte depuis trois ans et a embauché son « frère » et sa « sœur » de sa famille hôte comme préposés aux services de soutien indépendants. Chris s'exprime très bien et semble être un jeune homme talentueux. Il aspire à vivre dans son propre appartement et utilise ses fonds de soutien pour atteindre cet objectif.

Pendant plusieurs mois, le « frère » et la « sœur » de Chris ont soumis plusieurs factures indiquant qu'ils offraient du soutien à Chris en même temps, mais à des endroits différents et dans le cadre d'activités différentes. Questionnés à ce sujet, les membres de la famille hôte de Chris ont expliqué que des dates incorrectes avaient été inscrites sur les factures, et celles-ci ont été payées.

Quelques semaines plus tard, alors qu'il discutait de projets d'avenir, Chris a déclaré qu'il aimerait bientôt vivre seul. Toutefois, il affirme que sa famille hôte fait des déclarations qui mine sa volonté d'être indépendant, comme « Chris ne sait pas se faire à manger », « Chris n'est pas en mesure d'assurer sa sécurité personnelle » et « Chris est incapable de faire sa propre lessive ».

Au cours des mois qui suivent, davantage de factures en double sont soumises. Interrogé au sujet du soutien qu'il reçoit, Chris confirme que son « frère » et sa « sœur » ne l'ont pas aidé aucun des jours mentionnés.