

Protocole d'intervention en cas de violence faite aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement

et recevant des services du
CRDITED MCQ - IU

Diffusion aux ressources résidentielles

2014

CONTEXTE RÉFÉRENTIEL RSSS

**Au MSSS et à l'Agence de la santé et des services sociaux MCQ,
on oriente, on promeut, on ne ferme pas les yeux!**

Plusieurs démarches ont été réalisées depuis quelques années :

1. Procédures à suivre par les partenaires de l'entente multisectorielle dans les cas d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques et d'absence de soins
2. Faire la courte échelle pour atteindre l'inaccessible face à la négligence 2005
3. Plan d'action régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2012-2015 Mauricie et Centre-du-Québec
4. « Ne gardons pas le silence »

S.O.S.
agression sexuelle
24 h sur 24
1 800 933-9007

S.O.S.
violence conjugale
24 h sur 24
1 800 363-9010

CONTEXTE RÉFÉRENTIEL CRDITED MCQ - IU

- **Droits des usagers CRDITED MCQ - IU** (Code d'éthique révisé 2012).
L'établissement doit s'assurer :
 - Que le processus soit équitable, objectif, respectueux et rigoureux.
 - Que soit protégée l'identité des personnes impliquées.
 - Que soient respectées les règles de confidentialité quant aux informations obtenues.
 - Que soient respectés les droits des personnes impliquées tout au long du processus.
- **La politique relative au respect des usagers, à la protection de leurs droits et à l'intervention en situation de violence** DDPSP-301-2013-01
 - Le CRDITED MCQ – IU affirme son engagement et la nécessité d'une intolérance totale (principe de la tolérance zéro) face à la violence faite aux usagers desservis par notre établissement. **Toute personne qui a connaissance d'une situation de violence à l'égard d'un usager est tenue de dénoncer cette situation.** Ces situations peuvent aussi concerner la violence entre usagers lorsque celle-ci est dirigée intentionnellement.
- **Protocole d'intervention en cas de violence faite aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement et recevant des services du CRDITED MCQ – IU, (mars 2007) révisé en septembre 2013.**

À qui s'adresse le protocole?

Le protocole s'adresse à toute personne employée par le CRDITED MCQ-IU qui soupçonne, qui sait, ou qui est témoin qu'une **personne** recevant des services du CRDITED MCQ-IU est ou peut être victime de n'importe quelle forme de violence.

Toute personne employée par le CRDITED MCQ-IU a l'obligation de se référer au protocole et d'avertir un supérieur de la situation.

Il est de la responsabilité de tous d'intervenir afin que la violence cesse et ne se reproduise plus pour la personne victime ou présumée victime.

BUTS DU PROTOCOLE

La protection de l'utilisateur est prioritaire tout au long du processus!

- Que la violence cesse et ne se reproduise plus.
- Assurer **la sécurité, la protection et le support** aux personnes recevant des services du CRDITED MCQ-IU que l'on soupçonne être ou qui sont victimes de violence et ce, dans le respect des droits des personnes et en collaboration avec les partenaires impliqués.
- Préciser les interventions, les rôles et les responsabilités des intervenants du CRDITED MCQ-IU lors d'un soupçon ou d'une divulgation de violence faite à un usager recevant des services du CRDITED MCQ-IU.

DÉFINITION DE LA VIOLENCE

Le concept de la violence se définit sous deux formes :

L'abus et la négligence

L'**abus** est un exercice de pouvoir par lequel un individu en position de force cherche à contrôler une autre personne en utilisant des moyens physiques et non physiques qui visent à obliger cette dernière à adopter des comportements conformes à ses propres désirs.

La **négligence** comprend la privation volontaire (négligence active) ou la privation non volontaire (négligence passive) de la part de toute personne qui ne répond pas aux besoins de la personne dont elle a la responsabilité.

TYPES DE VIOLENCE

Toute forme de violence doit être signalée qu'il s'agisse de:

- ❑ **violence intrafamiliale**, c'est-à-dire de violence exercée par un membre du milieu familial immédiat (père, mère, fratrie)
- ❑ **violence extrafamiliale**, c'est-à-dire violence commise par un oncle, une tante, un cousin, un voisin, une connaissance, une personne de la communauté, un inconnu, un intervenant, etc.

- Violence psychologique
- Violence verbale
- Violence physique
- Violence sexuelle
- Abus financier et matériel
- Violation du droit à la liberté
- Négligence ou omission de toutes sortes

*Référence à l'annexe 2 du protocole violence pour des indices et conséquences selon les types de violence

**Pour tous les types de violence,
la protection de la personne victime et
le travail d'équipe constituent le cœur de
l'intervention!**

LA VIOLENCE EN CHIFFRES

Savez-vous que,

La majorité des agressions sexuelles sont commises par une personne de l'entourage de la victime.

50% des agressions sexuelles* commises envers une personne présentant une DI ou TED surviennent entre pairs. Donc, c'est **1 agression sur 2**.

Les autres types de violence entre pairs sont également préoccupants et doivent être pris au sérieux.

INTERVENTION AUPRÈS DE LA VICTIME

La personne victime doit être la priorité de l'intervention :

- Elle doit être écoutée, on doit la croire et la prendre au sérieux.
 - C'est elle qui subit ou qui a subi la violence
 - et
 - C'est elle qui en vivra les conséquences

On doit rapporter de manière objective la situation.

Ne pas essayer de déterminer si la personne dit vrai ou non, cette responsabilité appartient à une autre instance.

- Le protocole oriente les interventions lors **de soupçon et de divulgation** d'une situation de violence.
- Le volet de soutien éducatif et thérapeutique à offrir aux personnes, tant dans les situations de soupçon que de divulgation, n'est pas abordé dans le protocole. Il est donc possible de faire appel à d'autres professionnels de l'établissement (sexologue, psychologue, ergothérapeute, etc.) ainsi qu'aux partenaires afin d'offrir un soutien à la victime à court, moyen et long terme.
- Chaque situation est unique et complexe, il est donc essentiel de **travailler en équipe!**

Obligations légales

- **Lorsque la victime a moins de 18 ans**, la Loi oblige de signaler la situation de violence à la Direction de la protection de la jeunesse.
- **Lorsque la personne victime est sous régime de protection**, en vertu de la Loi sur le Curateur public du Québec, son représentant légal doit être avisé de la situation de violence.

Parties impliquées

- **Il est à noter que toutes les parties impliquées lors d'une démarche de protocole peuvent être sollicitées par l'équipe qui sera en charge de traiter le protocole.**
- **L'objectif est de protéger toutes les personnes impliquées et de recueillir les versions de tous afin d'assurer le bon déroulement du protocole.**
- **Il se peut donc que des usagers soient momentanément relocalisés de leurs milieux de vie où s'est produit l'événement, et ce, afin que la démarche de protocole puisse se dérouler sans que les parties impliquées ne soient compromises.**
- **Les intervenants, parents, proches, responsables de ressources ou employés, etc. peuvent donc être sollicités dans le cadre du protocole.**

RÈGLES À RESPECTER PAR LES INTERVENANTS ET L'ENTOURAGE DE LA PERSONNE VICTIME

- Il est essentiel d'être attentif à tous changements de comportements, de l'expression des émotions, des besoins vitaux.
- **Ne jamais questionner indûment l'usager qu'on soupçonne ou qui est victime de violence.** Certaines questions peuvent induire des informations qui pourraient contaminer la déclaration et ainsi nuire au travail d'évaluation du Centre jeunesse ou à l'enquête des autorités policières.
- Accueillir une divulgation faite spontanément par un usager.



COMMENT ACCUEILLIR UNE DIVULGATION DE LA PART D'UN USAGER

- Si l'utilisateur parle spontanément de la situation, le laisser parler librement et ne pas le questionner indûment.
- Demeurer calme, écouter ce qu'il dit sans minimiser et sans amplifier les faits, les émotions ou les conséquences. **Écouter sans questionner.**
- Écouter ouvertement sans juger, le laisser s'exprimer dans ses mots, à sa façon, à son rythme.
- Lui dire qu'il a pris la bonne décision en vous parlant de la situation.
- Lui faire comprendre que vous le croyez, vous devez vous centrer sur ce qu'il dit et vit. N'oubliez pas que c'est son vécu et sa perception.
- L'informer que vous devez au moins en parler avec votre supérieur. **Il faut avertir immédiatement le coordonnateur et le superviseur clinique de la divulgation de violence.**
- Noter sans tarder et le plus fidèlement possible ses propos. Autant que possible, noter le verbatim intégral (sans changer les mots de l'utilisateur, sans ajouter de synonyme).

(*Référence Annexe 4 du protocole violence - outil)

Protocole de décision en cas de violence

Préoccupation constante : Besoins de l'utilisateur

Soupçon / Divulgarion

Garde 1^{ère} ligne : gestion du protocole en dehors des heures d'ouverture.

Le coordonnateur avise le DRH si un employé est en cause

L'intervenant informe le coordonnateur et le superviseur clinique

Obligation de signalement au DPJ (- de 18 ans) dès que vous avez des raisons de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être compromis

Avise le DSC concerné, l'adjoint DSC TED (gestion RTF-RI) s'il y a lieu et le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Ouverture du protocole par le coordonnateur

Équipe de base¹
Détermine, sur-le-champ, la nécessité de mesures de soutien et de protection de la personne

Le coordonnateur réunit

Équipe interdisciplinaire²
Mise en commun (réf. Annexe 3)
Plan d'action temporaire :

- Système judiciaire
- Entrevue
- Cueillette de données
- Etc.

Si confirmation du soupçon ou ajout de nouveaux éléments

Le coordonnateur avise le DSC concerné

Bilan des actions et du processus
Plan d'action final

Suivi du plan d'action par le coordonnateur (Processus de surveillance³ dans le cas d'un soupçon)

Fermeture du protocole par le coordonnateur

L'intervenant pivot : note et date tous les faits importants de l'ensemble des démarches dans les notes évolutives.

Le coordonnateur : Rédige un rapport de rencontre.

¹ Équipe de base : Coordonnateur, superviseur clinique, intervenant pivot, intervenant ressources s'il y a lieu. Le coordonnateur prend la décision avec les personnes disponibles dans l'immédiat.

² Équipe interdisciplinaire : équipe de base + travailleur social. Selon le cas, adjointe DSC TED (gestion RTF-RI), responsables légaux, parents, professionnels internes, partenaires, autres.

³ Processus de surveillance : Vise à amasser le plus d'éléments possibles pour documenter la situation.

PARTICULARITÉS ENFANT/ ADOLESCENT

Obligation de signaler au DPJ :

En vertu de l'article 39 de la Loi sur la protection de la jeunesse :

Tout professionnel, qui par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants, sauf l'avocat dans l'exercice de sa profession, tout employé d'un établissement, tout enseignant et tout policier **ayant un motif raisonnable** de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant sont ou peuvent être considérés comme compromis **a l'obligation de signaler sans délai la situation au directeur de la protection de la jeunesse**. En matière de mauvais traitements physiques et d'abus sexuels, tout citoyen a une semblable obligation.

AUTORITÉS POLICIÈRES

- **Important** : il faut absolument avertir les policiers-enquêteurs que la personne victime est sous régime de protection en fonction de la loi sur le Curateur public du Québec.
 - Il est requis de fournir le nom du représentant légal et son numéro de téléphone, le numéro de dossier au Curateur public du Québec, si connu.



Des questions?

Suivez-nous sur
Facebook et Twitter



WWW.CRDITEDMCQ.QC.CA

Merci de votre attention

