Aide-mémoire : la trousse Protéger sans isoler

Un outil sert à ouvrir une conversation, pas à la remplacer. Un seul outil à la fois. La personne n'a pas à tout remplir.

Choisir le bon outil

Si…	Proposez
vous connaissez peu la personne	Outil 1 · Ce qui compte pour moi
elle comprend difficilement	Outil 2 · Ma façon de comprendre
elle ne sait pas qui fait quoi	Outil 3 · Rôles et limites
les points de vue s'opposent	Outil 4, puis complément A
une rencontre approche	Outil 5, puis complément F
une aide ou une limite pose question	Outil 6 · Protection, soutien ou contrôle ?
une décision importante arrive	Outil 7 · Comprendre une décision
quelque chose vient de changer	Outil 8 · Quand la situation change
un lien important est difficile	Outil 9 · Préserver les liens
la personne ou un proche se sent seul	Outil 10, puis complément G
la discussion devient tendue	Complément B · Faire une pause
un proche semble épuisé	Complément C · Ce que je porte
il faut préparer une demande d'information	Complément D
vous doutez qu'elle parle librement	Complément E
il faut trouver le bon service	Complément G · Qui contacter

Accompagner sans répondre à la place

Aider, c'est	Éviter de
lire la question, ou l'expliquer autrement	répondre à sa place
laisser du temps, accepter les silences	suggérer la « bonne » réponse
écrire ses mots exacts	résumer avec vos conclusions
demander : « Ai-je bien compris ? »	prendre un silence pour un accord
proposer une pause	insister pour terminer

Une rencontre type, de 10 à 20 minutes

1. **Présenter** l'outil en une phrase : « Voici une feuille qui peut nous aider à parler de ce qui est important pour vous. »
2. **Lire** ensemble l'encadré du haut : qui le remplit, et avec qui.
3. **Remplir** une ou deux sections seulement.
4. **Relire** ensemble, et demander si c'est juste.
5. **Décider** de la suite avec la personne.

Arrêtez l'outil quand

- ✕ la personne semble en danger, sous pression ou a peur;
- ✕ l'outil fait monter le conflit;
- ✕ une décision juridique, médicale ou clinique doit être prise;
- ✕ une plainte ou un signalement est envisagé.

Ce qu'un outil rempli ne prouve pas

- l'aptitude de la personne;
- un consentement ou un refus;
- qui peut décider;
- un abus ou de la maltraitance.

Confidentialité

L'outil rempli appartient à la personne. Ne le versez pas au dossier et ne le montrez pas à un proche sans son accord.

Signes de vigilance

On demande moins son avis. Elle ne sait plus qui décide. D'autres parlent à sa place. Tout passe par une seule personne. Elle dit ne pas pouvoir parler librement. Rencontrez-la seule si possible (complément E), et suivez les procédures de votre établissement.

Les numéros essentiels

Besoin	Numéro
Danger immédiat	911
Détresse, être orienté	Info-Social 811, option 2
Maltraitance possible	1 888 489-2287 (Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés)
Comprendre une mesure	Curateur public : 1 844 LECURATEUR (532-8728)
Proches aidants	Info-aidant : 1 855 852-7784
Information juridique	JuridiQC : 1 866 536-5140, option 3 puis 4

En cas de danger immédiat : 911.