Protéger sans isoler

Guide pour les intervenants

Proposer la trousse, choisir un outil, accompagner sans répondre à la place

Chantal Bouchard, Ph. D. · *Version de travail. Ce guide ne remplace pas les politiques de votre établissement ni les obligations de votre ordre professionnel.*

1. À quoi sert la trousse

La trousse aide une personne visée par une mesure de protection, et ses proches, à mettre des mots sur ce qu'ils vivent. Elle contient **10 outils**, surtout pour la personne concernée, et **7 compléments**, pour des moments précis : une tension, une demande d'information, une inquiétude, la recherche d'un service.

Chaque outil tient sur une page, se remplit à l'écran ou sur papier, et dit en haut qui le remplit et avec qui. Le **livret** explique le reste : la place de la personne, les rôles des proches, les droits et les décisions.

> **L'idée à garder en tête**
>
> Un outil sert à ouvrir une conversation, pas à la remplacer. Ce que la personne dit en le remplissant compte plus que ce qui est écrit à la fin.

Ce que la trousse n'est pas

Un outil rempli ne permet pas d'évaluer l'aptitude, de prouver un consentement, de désigner qui peut décider, de conclure à un abus ni de trancher un conflit. Si une évaluation, un signalement ou une décision formelle est nécessaire, suivez les démarches de votre établissement.

2. Choisir le bon outil

Proposez un seul outil à la fois, celui qui répond à la question du moment.

Situation	Outil à proposer	Qui le remplit
Premier contact, vous connaissez peu la personne	Outil 1. Ce qui compte pour moi	La personne
La personne comprend difficilement les explications	Outil 2. Ma façon de comprendre et de communiquer	La personne
La personne ne sait pas qui fait quoi autour d'elle	Outil 3. Rôles et limites autour de moi	La personne
Les points de vue s'opposent dans la famille	Outil 4, puis complément A	Chacun pour soi
Une rencontre importante approche	Outil 5, puis complément F	La personne ou un proche
Une aide ou une limite pose question	Outil 6. Protection, soutien ou contrôle ?	La personne ou un proche
Une décision importante doit être prise	Outil 7. Comprendre une décision importante	La personne ou un proche
Un changement vient d'arriver	Outil 8. Quand la situation change	Chacun pour soi
Un lien important est difficile	Outil 9. Préserver les liens sans isoler	La personne ou un proche
La personne ou un proche se sent seul	Outil 10, puis complément G	La personne ou un proche
La discussion devient tendue	Complément B	Tous
Un proche semble épuisé	Complément C	Le proche
Une demande d'information est à préparer	Complément D	La personne ou un proche
Vous doutez que la personne puisse parler librement	Complément E	Vous, un proche ou une personne de confiance
Il faut trouver le bon service	Complément G	La personne ou un proche

Si vous connaissez peu la personne, commencez par l'outil 1 : c'est le plus simple. Si elle écrit peu, préférez les outils 2 et 9, qui se remplissent surtout en cochant.

3. Accompagner sans répondre à la place

Votre rôle est d'aider la personne à s'exprimer, pas de remplir l'outil pour elle.

Aider, c'est	Éviter de
Lire une question, ou l'expliquer autrement	Répondre à la place de la personne
Laisser du temps, accepter les silences	Suggérer la « bonne » réponse
Écrire les mots exacts de la personne	Résumer avec vos propres mots ou vos conclusions
Demander : « Est-ce que j'ai bien compris ? »	Interpréter un geste ou un silence comme un accord
Proposer une pause, ou de revenir plus tard	Insister pour terminer l'outil
Rencontrer la personne seule si elle le souhaite	Remplir l'outil devant un proche qui met de la pression

Adapter à la personne

Lisez les questions une à la fois. Reformulez ou montrez un exemple. Acceptez une réponse dessinée, montrée du doigt ou dite oralement. Remplissez l'outil en plusieurs rencontres si besoin, et laissez de côté les questions qui ne conviennent pas.

Un silence ne veut pas toujours dire oui. Un refus ne veut pas toujours dire que la personne n'a pas compris. Notez ce que vous observez, sans conclure.

Avec les proches

Quand un proche remplit un outil, demandez-lui de séparer ce qu'il ressent de ce que la personne exprime. Le complément C aide le proche qui porte beaucoup; le complément D aide à préparer une demande d'information. Si la personne ne semble pas pouvoir parler librement devant certains proches, rencontrez-la seule.

Les outils sont des PDF balisés, lisibles par les lecteurs d'écran comme NVDA ou VoiceOver.

4. Quand arrêter, et faire attention

Arrêtez l'outil quand

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

La personne peut aussi refuser, ou ne répondre qu'à une question. C'est un choix à respecter.

Confidentialité

L'outil rempli appartient à la personne. Demandez-lui ce qu'elle veut en faire. Ne le versez pas au dossier et ne le montrez pas à un proche sans son accord. Si vous prenez des notes, restez sobre : une date, une question, ses mots, la prochaine étape.

Signes de vigilance

On demande moins l'avis de la personne. Elle ne sait plus qui décide. D'autres parlent toujours à sa place. Tous les échanges passent par une seule personne. Elle dit qu'elle ne peut pas parler librement. Un seul signe n'est pas une preuve, mais une inquiétude sérieuse ne doit pas être traitée comme une simple chicane. Rencontrez la personne seule si possible (complément E), consultez votre équipe, et suivez vos obligations professionnelles.

En cas de danger immédiat : 911.

Le livret développe ces points aux sections 6, 7 et 9.

5. Une rencontre type

1. **Présenter** l'outil en une phrase : « Voici une feuille qui peut nous aider à parler de ce qui est important pour vous. Vous n'êtes pas obligé de tout remplir. »
2. **Lire** ensemble l'encadré du haut : qui le remplit, et avec qui.
3. **Remplir** une ou deux sections seulement, en laissant du temps. Comptez de 10 à 20 minutes.
4. **Relire** ensemble ce qui a été écrit, et demander si c'est juste.
5. **Décider** de la suite avec la personne : garder l'outil, le reprendre plus tard, en parler à quelqu'un.

Les numéros essentiels

Besoin	Numéro
Danger immédiat	911
Détresse, besoin d'être orienté	Info-Social 811, option 2 (24 h sur 24)
Maltraitance possible	Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés : 1 888 489-2287
Comprendre une mesure en place	Curateur public : 1 844 LECURATEUR (532-8728)
Soutien aux proches aidants	Info-aidant : 1 855 852-7784

Tous les numéros sont dans le complément G et sur protegersansisoler.ca, page Besoin d'aide. Tout se télécharge gratuitement sur protegersansisoler.ca. Vos commentaires aident à améliorer la trousse : info@protegersansisoler.ca.