LIVRET ÉDUCATIF

Protéger sans isoler

Des repères pour comprendre
avant de conclure.

Chantal Bouchard, Ph. D.
Autrice et responsable du projet

Mentions légales

Document de travail. Certains éléments sont à compléter avant la diffusion publique.

Titre : Protéger sans isoler. Livret éducatif

Autrice et responsable du projet : Chantal Bouchard, Ph. D.

Bénéficiaire de l'aide financière : Université Laval

Autrice et titulaire du droit d'auteur : Chantal Bouchard, Ph. D.

ISBN, version imprimée : à attribuer.

ISBN, version numérique : à déterminer selon le mode de diffusion retenu.

Dépôt légal : à compléter pour Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada, s'il y a lieu.

Reconnaissance du financement

Projet réalisé avec le soutien financier du Fonds d'études notariales de la Chambre des notaires du Québec.

Responsabilité du contenu

Le contenu relève de l'autrice. Ce livret donne des renseignements généraux. Il ne remplace pas un avis juridique, clinique ou psychosocial personnalisé.

Diffusion prévue

Le livret, les 10 outils et les 7 compléments seront offerts gratuitement en version numérique. Un petit nombre d'exemplaires imprimés pourra aussi être distribué gratuitement.

Adresse de téléchargement : [à compléter]

Conditions de reproduction : le téléchargement et l'impression seront gratuits. Les conditions de reproduction, d'adaptation et de rediffusion seront précisées avant la mise en ligne.

Accessibilité : ce livret, les outils et les compléments sont des PDF balisés, lisibles par les lecteurs d'écran. Les outils et les compléments peuvent être remplis à l'écran.

Statut du document

Version de travail pour validation éditoriale, écrite en langage simple. Les ISBN, le dépôt légal, les conditions de reproduction et l'adresse de téléchargement seront ajoutés avant la diffusion publique.

Table des matières

Avant de commencer 4
1. Pourquoi protéger sans isoler 6
2. Comprendre les mesures sans oublier la personne 8
3. Garder la personne au centre 10
4. Trouver sa place selon son rôle 12
5. Les relations, les tensions et les liens à garder 14
6. Protection, soutien ou contrôle : les signes à surveiller 17
7. Les droits, la confidentialité et l'information 19
8. Les décisions, les changements et les révisions 22
9. Utiliser la trousse 25
En conclusion 30
Les mots à connaître 31

Avant de commencer

Une mesure de protection peut aider une personne. Elle peut protéger ses droits, ses biens ou sa sécurité. Elle peut aussi aider les proches à savoir quoi faire.

De quelles mesures parle-t-on ?

Dans ce livret, le mot « mesure » veut dire plusieurs choses. Ce peut être une mesure d'assistance, un mandat de protection ou une tutelle. Ces mesures n'ont pas toutes les mêmes règles ni les mêmes effets. Elles sont expliquées à la fin du livret, dans Les mots à connaître.

Une personne peut aussi être aidée sans mesure officielle. Par exemple, par sa famille, un intervenant ou un organisme.

Une mesure, ce n'est pas seulement des papiers. Elle touche une personne, son histoire, ses habitudes et les gens qu'elle aime. Elle touche aussi sa façon de comprendre et de s'exprimer.

Protéger ne devrait pas couper une personne de ce qui compte pour elle. Protéger ne devrait pas non plus laisser un proche tout porter seul. Et un désaccord ne devrait pas devenir une guerre.

Ce livret vous aide à mettre des mots sur ce qui se passe. Il vous aide à comprendre avant de juger. Mais il ne peut pas tout faire.

À retenir

Protéger, c'est chercher ensemble trois choses : que la personne soit en sécurité, qu'elle soit respectée, et qu'elle garde son mot à dire et les gens qui comptent pour elle.

Ce livret est pour qui ?

Ce livret est pour vous si une mesure vous concerne. Il est aussi pour vos proches, qu'ils aient un rôle officiel ou non. Il est aussi pour toute personne qui veut mieux comprendre la situation. Vous n'avez pas besoin de connaissances spéciales.

Vous n'avez pas à tout lire. Commencez par la section qui répond à votre question. Une seule section, ou un seul outil de la trousse, peut suffire.

Figure 1 : Ce que le livret peut faire, et ce qu'il ne peut pas faire

Le livret peut

1. Vous aider à voir les rôles, les liens, les inquiétudes et les changements.
2. Vous aider à préparer une discussion ou une question.
3. Vous orienter vers un outil ou un complément de la trousse.

Le livret ne peut pas

1. Donner un avis juridique, médical ou psychosocial pour votre situation.
2. Dire qui peut décider, consentir, représenter la personne ou recevoir une information.
3. Remplacer l'aide nécessaire quand la situation est urgente ou dangereuse.

Des pistes pour réfléchir, pas des réponses toutes faites.

1. Pourquoi protéger sans isoler

Une mesure peut changer beaucoup de choses

Quand une mesure commence, plusieurs choses peuvent changer. Qui s'occupe de quoi. Qui reçoit l'information. Qui prend certaines décisions.

La personne peut se demander ce qu'elle a encore le droit de choisir, de dire ou de refuser. Les proches peuvent se sentir responsables, mis de côté ou mal à l'aise.

Ces réactions ne veulent pas dire que la mesure est mauvaise. Elles rappellent qu'une mesure se vit entre des personnes. Elle peut toucher la confiance, les relations et le sentiment de décider pour soi.

Comprendre avant de juger

Avant de décider qui a raison, faites le tri. Posez-vous ces questions :

- Qu'est-ce qui inquiète vraiment ?
- Qu'est-ce que la personne comprend ou dit ?
- Qu'est-ce que les proches pensent ?
- Qu'est-ce que disent les règles ?
- Est-ce qu'il manque simplement une information ?

Exemple

Un proche croit qu'il doit répondre à toutes les questions pour aider. La personne pense qu'il l'aide seulement à préparer ses rendez-vous. Un autre membre de la famille se sent mis de côté.

En parlant du rôle de chacun et de ce que veut la personne, on découvre souvent un malentendu, et non un vrai conflit.

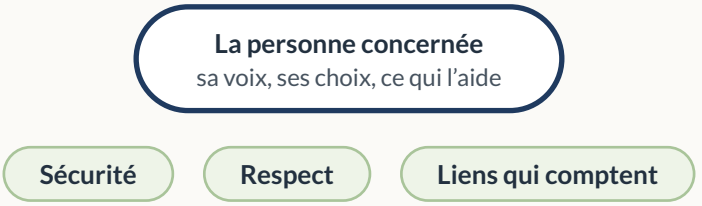
Garder ensemble la personne et ses proches

Avoir besoin d'aide n'enlève rien à la voix de la personne. Ses goûts, ses choix et ses refus comptent toujours. Il faut chercher comment elle comprend la situation et comment elle veut être aidée. Il ne faut pas parler à sa place chaque fois.

Les proches, eux, peuvent vivre de la peur, de la fatigue ou une lourde responsabilité. C'est important de le reconnaître. Mais tous les avis n'ont pas le même poids dans

chaque décision. Le reconnaître aide surtout à ce qu'une seule personne ne porte pas tout.

Figure 2 : La sécurité, le respect et les liens



Une bonne protection garde ces trois choses ensemble, sans faire disparaître la voix de la personne, ses choix ni ses relations importantes.

> **Dans la trousse :** l'outil 10 et le complément G, quand votre question n'est pas claire ou devient trop lourde. La carte « Par où commencer ? », à la section 9, peut aussi vous aider.

2. Comprendre les mesures sans oublier la personne

Une mesure donne des règles, pas toute l'histoire

Une mesure peut dire qui fait quoi, quelles démarches suivre et quelles sont les limites. Mais elle ne dit pas comment la personne vit ces changements. Elle ne dit pas non plus ce qu'ils changent dans sa vie de tous les jours. Pour bien comprendre, il faut regarder les deux : les règles, et ce que vit la personne.

Figure 3 : Trois choses à ne pas confondre

Le rôle officiel	Le lien	Le pouvoir de décider
Des responsabilités reconnues. *Ses limites sont à vérifier.*	Une histoire, une présence, de l'attachement. *Il est souvent précieux.*	Il dépend de la décision et des règles. *Il ne se devine pas.*

Ces trois choses peuvent aller ensemble, mais l'une ne remplace pas l'autre.

Être inquiet, être très proche ou avoir un rôle officiel ne règle pas toutes les questions. Attention : être proche de quelqu'un ne donne pas le droit de décider pour lui. Et un rôle officiel ne donne pas le droit de décider de tout.

Ce qu'une mesure ne règle pas

Une mesure peut rendre certaines responsabilités plus claires. Mais elle ne guérit pas les blessures entre les personnes. Elle ne règle pas les vieux désaccords, la culpabilité ou le manque de confiance. Et elle ne garantit pas que tout le monde comprendra la situation de la même façon.

Figure 4 : Questions à poser à une personne qui connaît bien ces questions

Le rôle Jusqu'où va ce rôle ou cette mesure, dans cette situation ?	**La décision** Qui peut consentir, décider ou représenter la personne pour cette décision ?
L'information Quelles règles s'appliquent pour avoir accès aux informations ?	**La démarche** Que faire s'il y a une inquiétude sérieuse, un gros conflit ou un risque ?

Mieux vaut vérifier que deviner.

Voir chaque personne en entier

La personne n'est pas seulement une mesure ou des difficultés. Un proche qui a un rôle officiel n'est pas seulement ce rôle. Un proche sans rôle officiel reste important. Garder cela en tête aide à mieux avancer.

> **Dans la trousse :** les outils 3, 7 et 10, pour savoir qui fait quoi, comprendre une décision ou préparer une demande d'aide. Ces outils ne donnent pas de réponse juridique.

3. Garder la personne au centre

La personne reste au centre, même quand certaines décisions sont encadrées. Même quand elle a besoin de beaucoup d'aide.

La garder au centre ne veut pas dire lui faire tout porter seule. Cela veut dire continuer à chercher ce qu'elle comprend, ce qu'elle aime, ce qu'elle refuse, ce qui lui fait peur et ce qui compte pour elle.

Une personne peut s'exprimer de plusieurs façons. Par des mots ou des gestes. En se retirant ou en hésitant. Par une habitude de longue date ou une réaction qui revient souvent. Il faut comprendre ces signes avec attention, selon le moment et la situation.

Figure 5 : Avant de penser que la personne n'a rien à dire



Les mots ne sont pas la seule façon de s'exprimer.

Sa voix, ses choix et ses refus

Un silence ne veut pas toujours dire oui. Une personne peut aussi dire non tout en ayant bien compris. Si elle se contredit, c'est peut-être la fatigue, le stress, une information mal comprise, ou deux choses importantes pour elle en même temps. Et ses choix peuvent changer avec le temps.

Ces signes ne donnent pas la réponse à une décision. Mais ils empêchent de décider comme si la personne n'avait plus rien à dire.

Comprendre et se faire comprendre

Pour aider la personne à comprendre :

- utilisez des mots simples;
- donnez une information à la fois;
- laissez-lui du temps;
- montrez un exemple;
- écrivez quelques mots clés;

- proposez qu'une personne de confiance soit près d'elle.

Expliquer plus simplement, ce n'est pas en dire moins. C'est rendre l'information plus facile à comprendre.

Figure 6 : Des questions qui aident à comprendre

1. « Qu'avez-vous compris de ce que je viens d'expliquer ? »
2. « Qu'est-ce qui reste moins clair ? »
3. « Voulez-vous qu'on reprenne avec d'autres mots, ou à un autre moment ? »
4. « Qui aimeriez-vous avoir près de vous pour en parler ? »

Chercher à comprendre avant de conclure.

Aider sans prendre la place

Un proche ou un professionnel peut aider la personne. Il peut préparer une rencontre avec elle, lui rappeler ses habitudes, comparer des choix ou redire une information autrement.

Mais attention : peu à peu, l'aidant peut devenir le seul à parler pour elle. Ou il peut finir par répondre à sa place chaque fois.

Il faut donc se demander : qui parle ? Sur quoi repose ce qu'on dit d'elle ? A-t-on demandé son avis d'une façon qu'elle comprend ? Le proche garde une place importante. Mais il ne devient pas automatiquement la voix de la personne.

Quand ses choix semblent changer

Une personne peut vouloir rester chez elle, tout en ayant peur d'être seule. Elle peut vouloir garder un lien, tout en refusant certaines façons d'être aidée. Elle peut vouloir participer à une décision, tout en demandant de l'aide.

Au lieu de chercher une seule réponse, cherchez ce qui compte pour elle : sa sécurité, sa liberté, ses habitudes, la présence d'un proche, la peur d'être bousculée ou le besoin de temps.

> **Dans la trousse :** les outils 1, 2 et 4, et le complément E. Ils aident à voir ce qui compte pour la personne, à mieux communiquer, à séparer les points de vue et à vérifier si elle peut s'exprimer librement.

4. Trouver sa place selon son rôle

Votre rôle change ce que vous croyez devoir faire. Il change aussi ce que vous pouvez demander et l'information que vous pouvez recevoir. Mais un rôle ne dit pas tout d'une personne. Une même personne peut être à la fois un proche, un aidant et un représentant. Et ces rôles peuvent changer.

Figure 7 : Trois places pour se repérer

Qui	Ce que la personne peut vivre	À retenir
La personne concernée	De l'aide, de l'inquiétude, l'impression de perdre le contrôle.	Chercher ce qu'elle comprend, ce qu'elle aime et ce qu'elle refuse.
Le proche qui a un rôle officiel	Une lourde responsabilité, la peur de se tromper.	Bien connaître son rôle, ses limites et l'aide disponible.
Le proche sans rôle officiel	Se sentir mis de côté, impuissant ou incertain.	Son lien compte, mais il ne donne pas le droit de tout savoir ni de décider.

Si la mesure vous concerne

Vous pouvez vivre la mesure comme une aide. Vous pouvez aussi avoir l'impression de perdre le contrôle. Votre place doit rester visible dans ce qui se discute. Ce que vous comprenez compte. Ce que vous voulez savoir ou garder pour vous compte aussi. Tout comme les personnes qui comptent pour vous, et ce qui vous fait sentir respecté ou mis de côté.

Si vous êtes un proche

Un proche qui a un rôle officiel peut avoir besoin d'aide. Il ne devrait pas porter seul les informations difficiles, les attentes de la famille et les décisions lourdes. Son rôle ne fait pas de son avis le seul qui compte.

Un proche sans rôle officiel connaît souvent très bien l'histoire et les habitudes de la personne. Pourtant, il n'a pas accès aux mêmes informations ni aux mêmes décisions. Il peut quand même aider. Il peut partager une inquiétude ou une information utile, même si on ne peut rien lui dire de confidentiel.

Chacun voit les choses à sa façon

Une même décision peut sembler protectrice pour un proche. Elle peut sembler trop limitante pour la personne. Et elle peut faire sentir un autre proche mis de côté. Avant de croire que quelqu'un agit contre vous, faites le tri entre les faits, les inquiétudes, les impressions, les obligations et ce qu'il faut vérifier.

Des questions pour ne pas juger trop vite

- Qu'est-ce que nous savons vraiment ?
- Qu'est-ce que nous croyons ou craignons ?
- Qu'est-ce qui vient de la personne, du rôle officiel, du lien ou d'une obligation ?
- Qu'est-ce qu'il faudrait vérifier auprès d'une personne qui connaît bien ces questions ?

Dans la trousse : les outils 3, 4 et 9, et le complément C. Ils aident à savoir qui fait quoi, à séparer les points de vue, à réfléchir aux liens à garder et à montrer tout ce que les proches portent.

5. Les relations, les tensions et les liens à garder

Une mesure arrive dans des relations qui ont déjà une histoire. Il y a de l'attachement, mais parfois aussi des blessures ou des désaccords. Protéger sans isoler ne veut pas dire garder toutes les relations comme avant. Cela ne veut pas dire non plus forcer les gens à se rapprocher. Il s'agit de voir quels liens comptent pour la personne, et comment ils peuvent rester bons pour elle.

Figure 8 : Garder les liens sans isoler

Pour commencer

1.
Un lien peut rester important tout en changeant.

2.
Une limite peut parfois protéger le repos, le rythme, la volonté ou la sécurité de la personne.

3.
Un lien de famille n'est pas toujours sécuritaire ni bon pour la personne.

4.
La qualité d'un lien compte autant que le nombre de visites.

Parler de façon plus ouverte

Au lieu de dire	Essayez plutôt
« C'est pour votre bien. »	« J'aimerais comprendre comment vous vivez ce qui se passe. »
« Tout le monde est d'accord, sauf vous. »	« Il y a plusieurs points de vue. Le vôtre doit aussi être entendu. »
« Si vous refusez, vous compliquez tout. »	« Qu'est-ce qui vous dérange ou vous inquiète dans ce choix ? »
« On ne peut rien vous dire. »	« Je vais vous expliquer ce que je peux dire, et ce qu'il faut vérifier. »

Parler aide seulement si l'échange reste respectueux et sécuritaire.

Quand la protection change les relations

Les échanges peuvent passer davantage par un proche qui a un rôle officiel. Certaines informations peuvent ne plus être partagées comme avant. Les visites peuvent être organisées autrement.

Un même changement peut rassurer une personne, en blesser une autre et soulager une troisième. Pour éviter de juger trop vite, demandez pourquoi le changement est fait, combien de temps il va durer et s'il pourra être revu.

Figure 9 : Quand les relations changent

Les échanges passent par une seule personne Comment garder, si possible, un lien direct avec la personne ?	**Une information n'est plus partagée** Est-ce à cause de la confidentialité, d'un choix, d'un rôle, ou d'un manque d'explication ?
Les visites ou les contacts changent Cette limite protège-t-elle le repos, la sécurité ou le rythme ? Quand sera-t-elle revue ?	**Une décision crée un désaccord** Quels sont les faits ? Que vit la personne ? Quelles sont les inquiétudes et les obligations ?

Les tensions, les conflits et les limites

Une tension peut venir d'un manque d'information, d'un nouveau rôle, de la fatigue ou de l'impression de ne plus être reconnu. Ce n'est pas toujours un vrai conflit. Mais il ne faut pas la prendre à la légère si elle revient souvent, ou si elle enlève sa place à la personne.

Garder les liens ne veut pas dire garder tous les contacts. Certaines relations font à la fois du bien et du mal. D'autres font surtout du mal. Une limite doit tout de même être comprise. Qui la demande ? Pour quel besoin ? Comment la personne la vit-elle ? Combien de temps va-t-elle durer ? Quand pourra-t-on la revoir ?

Ce que vivent les proches

Un proche peut ressentir en même temps de l'inquiétude, de la culpabilité, de la colère, de la tristesse, de l'impuissance et de la fatigue. Ces émotions montrent souvent qu'un lien ou une responsabilité compte. Mais elles ne disent pas ce que veut la personne, ni ce qu'il faut décider.

Faites le tri entre ce que vous ressentez, ce que vous savez, ce que vous craignez et ce que vous pouvez vraiment faire. Cela vous aidera à trouver la bonne aide.

Parler sans mettre de pression

Parler d'une inquiétude ou d'une tension n'oblige pas à se disputer. Choisissez un moment calme. Parlez à une personne à la fois, plutôt qu'au groupe. Laissez du temps pour répondre.

Décrivez ce que vous avez vu ou ce qui vous inquiète. Évitez de dire tout de suite pourquoi l'autre a agi ainsi. L'autre personne pourra alors expliquer, nuancer ou corriger, sans se sentir jugée d'avance.

Quand parler ne suffit pas

Parfois, insister pour une discussion en famille augmente la pression. C'est le cas si la personne ne semble pas pouvoir parler librement. Ou si elle a peur des conséquences, si elle reçoit des menaces, ou si le conflit empêche tout échange.

Un désaccord ne prouve pas qu'il y a un abus ou de la maltraitance. Mais une inquiétude sérieuse ne doit pas être traitée comme une simple chicane.

Figure 10 : Les signes à surveiller et l'aide à demander

Des signes à surveiller

1. Un seul changement n'est pas une preuve.
2. Une peur, une pression, une menace ou une grande perte de place demandent plus d'attention.
3. Le livret ne permet pas de confirmer ni d'écarter un abus, une emprise, de la maltraitance ou un danger.

Demandez de l'aide plutôt que de continuer seul quand

1. la personne semble sous pression, a peur des représailles ou ne peut pas parler librement;
2. le conflit augmente sa détresse, ou on ne s'entend plus sur les faits de base;
3. une inquiétude sérieuse touche sa sécurité, sa liberté ou ses droits.

Ces signes ne servent pas à poser un diagnostic. Demander de l'aide tôt peut éviter que la situation se referme.

Dans la trousse : les outils 4, 5 et 9, et les compléments A et B. Ils aident à décrire sans juger trop vite, à préparer une discussion, à faire une pause et à réfléchir aux liens. Ils ne remplacent pas une aide extérieure quand la discussion est risquée ou impossible.

6. Protection, soutien ou contrôle : les signes à surveiller

Un même geste peut rassurer une personne et en déranger une autre. Cette section propose des questions pour regarder les effets d'une aide ou d'une limite. Elle ne permet pas de conclure, à partir d'un seul signe, qu'il y a du contrôle, de l'emprise, un abus, de la maltraitance ou un danger.

Figure 11 : Protection, soutien, ou situation à questionner

Protection	Soutien	Situation à questionner
Diminuer un risque, ou protéger des droits et des intérêts. *Demande-t-on encore l'avis de la personne ?*	Aider la personne à comprendre, à s'exprimer et à participer. *Peut-elle hésiter, refuser ou demander du temps ?*	Les choix, les contacts ou la parole de la personne diminuent sans raison claire. *Que vit la personne ? Faut-il demander des explications ?*

Quand la protection peut isoler

Une personne peut être isolée de trois façons. Elle peut perdre des contacts importants. Elle peut ne plus participer aux décisions. Ou elle peut ne plus recevoir l'information. Une personne peut être bien entourée et se sentir quand même mise de côté. Elle peut ne plus comprendre ce qui se décide, ou sentir qu'on ne lui demande plus son avis.

Une limite peut aussi protéger la personne d'une pression ou d'un vrai risque. Son sens dépend de la situation, de ce que vit la personne et de la possibilité de la revoir.

Des signes à surveiller

Certains changements doivent attirer votre attention, surtout s'ils durent ou s'aggravent :

- on demande moins l'avis de la personne;
- elle ne sait plus qui décide quoi;
- ce sont surtout d'autres qui parlent de ce qu'elle aime;
- on ne sait pas pourquoi une limite existe;

- tous les échanges passent par une seule personne.

Chacun de ces signes peut avoir plusieurs explications. Ils servent à poser des questions, pas à accuser.

L'influence, l'emprise et le risque

Dans toute relation, on s'influence les uns les autres. Cela devient inquiétant quand la personne dit qu'elle ne peut pas parler librement. Ou qu'elle se sent obligée d'accepter. Ou qu'elle a peur de ce qui arrivera si elle refuse.

Le mot « emprise » décrit une situation où quelqu'un a tant d'influence que la personne ne peut plus décider librement. Un désaccord ou un geste isolé ne suffit pas pour parler d'emprise.

Il faut aussi préciser le risque. Sur quels faits repose l'inquiétude ? Qu'est-ce qui a changé ? À quel point est-ce urgent ? Gardez toujours deux questions en tête. Qu'est-ce qui inquiète, concrètement ? Et comment la personne peut-elle encore être informée, écoutée et aidée ?

Chercher de l'aide

Une aide extérieure peut être nécessaire s'il y a un danger ou une forte pression. C'est le cas aussi si la personne perd l'accès à des services, à des contacts ou à des informations importantes. Ou encore s'il y a un conflit qui dure, ou une inquiétude pour sa sécurité.

Pour préparer une demande d'aide, notez simplement les faits, les changements que vous avez vus, vos questions et les personnes déjà impliquées. Ne posez pas de diagnostic vous-même.

En cas de danger, appelez le 911.

> **Dans la trousse :** l'outil 6, l'outil 10, et les compléments A et G. Ils aident à prendre du recul, à décrire les faits, à préparer une demande d'aide et à trouver un premier service. Ils ne confirment aucun danger. Ils ne doivent jamais retarder l'aide nécessaire.

7. Les droits, la confidentialité et l'information

Figure 12 : Les droits, l'information et la prudence

Prudence

1. Cette section donne des pistes générales.
2. Les règles dépendent de la mesure, de la décision, du consentement, de l'aptitude, du rôle de chacun et de la situation.
3. Le livret ne dit pas qui peut consentir, décider, représenter la personne ou recevoir une information.

Questions utiles

1. De quelle information parle-t-on, et pourquoi la demande-t-on ?
2. Que comprend et que veut la personne concernée ?
3. Quel est le rôle de la personne qui demande l'information ?
4. Peut-on aider sans recevoir toute l'information ?
5. Quelle règle faut-il vérifier, et auprès de qui ?

À retenir

1. Participer à une discussion ne prouve pas qu'on est apte.
2. Exprimer un choix ne suffit pas toujours pour donner un consentement.
3. Un livret ne peut pas dire qui décide dans une situation précise.

Bien connaître les règles aide à soutenir sans dépasser son rôle.

Les droits de la personne

Les droits rappellent une chose importante : la personne ne disparaît pas derrière la mesure, le dossier ou le rôle d'un proche. Demandez-vous si elle comprend ce qui se passe. A-t-elle été informée ? A-t-on demandé son avis ? A-t-elle été accompagnée ? Sait-elle à qui parler si quelque chose ne va pas ?

La confidentialité

Certaines informations sont privées. C'est pour protéger la personne et sa confiance. Quand on vous répond « on ne peut rien vous dire », vous pouvez vous sentir mis de côté.

Il y a pourtant trois sortes d'informations. Ce qui doit rester privé. Ce qui peut être partagé avec l'accord de la personne ou la permission prévue par les règles. Et ce qui

peut être expliqué de façon générale. Demandez ce qu'on peut vous dire, même en partie.

Accompagner quelqu'un ne veut pas dire tout savoir. La personne peut vouloir qu'un proche soit présent, sans vouloir lui donner toutes ses informations. Son choix et les règles doivent être vérifiés dans chaque situation.

Demander une information

Une demande précise est plus facile à traiter. Avant de demander, éclaircissez trois choses. Qu'est-ce que vous cherchez : un fait, une raison ou la prochaine étape ? Pourquoi en avez-vous besoin ? À qui devez-vous le demander ?

Une demande claire ne garantit pas d'avoir toutes les réponses. Mais elle aide à recevoir une réponse plus claire. Elle évite aussi qu'une question normale soit vue comme de l'ingérence ou un manque de confiance.

Les rôles ne donnent pas les mêmes droits

Un proche qui a un rôle officiel peut avoir des responsabilités particulières. Un proche sans rôle officiel peut être très important pour la personne, sans avoir le même accès à l'information. Un rôle officiel ne résume pas la relation. Une relation ne donne pas le pouvoir de décider. Et de bonnes intentions ne suffisent pas toujours pour avoir accès à une information.

Garder la personne dans les décisions

Même quand un représentant ou un proche participe, il faut continuer à chercher ce que la personne comprend, aime, refuse ou veut savoir. Expliquez avec des mots simples. Prévoyez du temps. Demandez-lui qui elle veut avoir près d'elle. Ces gestes l'aident à participer. Ils ne servent pas à prouver qu'elle est apte, ni que son consentement est valide.

Quand demander de l'aide

Demandez de l'aide si une limite reste incompréhensible. Ou s'il y a un désaccord sérieux sur le consentement, la représentation ou l'accès à l'information. Ou encore si la personne semble empêchée de parler ou de participer.

Selon la situation, l'aide peut être juridique, psychosociale, médicale, communautaire ou venir d'un établissement. Si la sécurité est en jeu, appelez le 911.

Dans la trousse : les outils 3, 5 et 10, et les compléments D, F et G. Ils aident à préparer vos questions, une demande d'information ou une rencontre avec des professionnels, et à trouver le service à appeler. Ils ne remplacent pas l'avis d'une personne qui connaît bien les règles.

8. Les décisions, les changements et les révisions

Une décision, ce n'est pas seulement le moment où quelqu'un tranche. Avant, il y a souvent des explications, des inquiétudes et des ajustements. Il est parfois essentiel de savoir qui peut décider. Mais il faut aussi regarder comment la personne a été informée, aidée, écoutée et protégée contre les pressions.

Aider sans pousser

Aider une personne à décider, c'est par exemple expliquer autrement, comparer des choix, laisser du temps, préparer une rencontre ou lui rappeler ce qu'elle aimait.

Aider, ce n'est pas pousser la personne vers la réponse que les autres veulent. Elle a le droit d'hésiter. Elle a le droit de poser des questions. Elle a le droit de dire non.

Si la personne ne s'exprime pas comme avant, d'autres signes peuvent guider. Ses habitudes, ses réactions, ses refus, ce qui la calme et son histoire. Mais il faut faire attention, car ces signes sont souvent racontés par d'autres.

Les petites décisions comptent

Les choix de tous les jours comptent beaucoup : les repas, les vêtements, l'horaire, les activités, les visites, les objets importants. Ils aident la personne à se sentir maître de sa vie.

Si on organise tout sans lui demander son avis, pour aller plus vite, elle peut perdre sa place peu à peu. Il n'est pas nécessaire de tout discuter longtemps. Mais elle ne devrait pas apprendre les décisions seulement après coup.

Figure 13 : Les décisions, les changements et les révisions

Type de décision	La question à se poser
De tous les jours	La personne a-t-elle encore de vrais choix ?
Délicate	A-t-elle reçu une information qu'elle peut comprendre, et l'aide qu'elle souhaite ?
Officielle	Les rôles, les responsabilités et les limites ont-ils été vérifiés ?
À revoir	Qu'est-ce qui a changé depuis la dernière décision ?

Des questions pour calmer un désaccord

1.
Que dit la personne, avec des mots ou autrement ?

2.
Sur quels faits reposent les inquiétudes ?

3.
Qu'est-ce qui vient du rôle officiel, du lien ou d'une obligation ?

4.
Quelle information manque, et qu'est-ce qui pourra être revu plus tard ?

Une décision peut demander du temps, de l'aide et parfois une révision.

Quand les avis ne sont pas les mêmes

Ce que la personne préfère, ce qui inquiète un proche, ce que dit le rôle officiel, l'avis d'un professionnel et les règles d'un service sont des choses différentes. Les séparer aide à comprendre le désaccord. Tous ces avis n'ont pas le même poids dans chaque décision.

Les grands changements

Une maladie, un déménagement, un séjour à l'hôpital, une nouvelle évaluation ou un nouveau service peuvent ébranler la personne et ses proches. Dans ces moments, un refus peut cacher une peur ou une incompréhension. Et un proche qui insiste porte peut-être une responsabilité trop lourde.

Expliquez ce qui change, ce qui reste pareil et ce qui pourra être revu. Cela aide à faire baisser la pression.

Revoir une décision

Revoir une décision ne veut pas dire qu'elle était mauvaise. La situation, les risques, l'aide disponible ou les choix de la personne peuvent changer. On peut revoir une décision si la personne dit autre chose, si un besoin change, si elle se retrouve isolée ou si une nouvelle aide rend un autre choix possible.

Préparer une rencontre

Avant une rencontre, faites le point. Qu'est-ce que la personne comprend ? Que veut-elle dire, et que veut-elle garder pour elle ? Qui veut-elle avoir près d'elle ? Quelles sont les questions des proches ? Qu'est-ce qui doit être décidé maintenant, et qu'est-ce qui pourra être revu ? Cette préparation sert à comprendre, pas à trouver comment convaincre.

Quand la décision dépasse ce livret

Ce livret ne suffit pas quand la décision touche le consentement aux soins, l'aptitude, la représentation, l'accès à l'information, la sécurité, la maltraitance, une plainte ou un conflit grave. Il peut vous aider à préparer vos questions. Mais vous aurez besoin d'une personne qui connaît bien ces questions.

> **Dans la trousse :** les outils 5, 7 et 8, et le complément F. Ils aident à préparer une rencontre, à comprendre une décision, à voir ce qui pourrait être revu et à savoir qui fait quoi avec les professionnels.

9. Utiliser la trousse

La trousse contient 10 outils et 7 compléments. Ce sont des feuilles d'une page à remplir. Vous pouvez les remplir à l'écran ou les imprimer.

La trousse n'est pas un cahier d'exercices. C'est une boîte où vous choisissez ce qui vous aide. Un outil doit alléger la situation, vous aider à préparer une question ou rendre une chose plus claire. Vous pouvez utiliser un seul outil, répondre à quelques questions seulement, ou arrêter dès que l'outil ne vous aide plus.

Figure 14 : Utiliser un outil sans tout remplir

À retenir

1. Il n'y a pas d'ordre obligatoire.
2. Vous n'avez pas à tout remplir.
3. Un outil ne prouve pas qu'une personne est apte, qu'elle consent, ni ce que quelqu'un a l'intention de faire.
4. Un outil ne doit jamais retarder une demande d'aide.

Un outil aide à réfléchir. Il ne remplace pas l'aide nécessaire.

Par où commencer ?

Trouvez la question qui ressemble le plus à la vôtre. Commencez par l'outil ou le complément indiqué.

Figure 15 : Par où commencer ?

Si l'outil 10 vous amène à chercher un service, le complément G vous aide à choisir qui appeler.

Ma question aujourd'hui	Commencez par
Qu'est-ce qui est important pour moi ?	Outil 1
Comment m'expliquer les choses pour que je comprenne ?	Outil 2
Qui fait quoi autour de moi ? Qui décide ?	Outil 3
Pourquoi ne voit-on pas la situation de la même façon ?	Outil 4, puis complément A
J'ai une rencontre bientôt. Comment me préparer ?	Outil 5, puis complément F
Cette aide protège-t-elle, ou empêche-t-elle trop ?	Outil 6
Une décision importante doit être prise.	Outil 7
Quelque chose a changé.	Outil 8
Un lien important est difficile ou a changé.	Outil 9
La discussion devient trop tendue.	Complément B
Je suis un proche et je me sens épuisé.	Complément C
Je veux demander une information.	Complément D
La personne peut-elle vraiment dire ce qu'elle veut ?	Complément E
Je ne sais pas à qui parler. Je me sens seul avec ça.	Outil 10, puis complément G
C'est urgent, ou il y a un danger.	Appelez le 911. Ensuite, complément G.

Les 10 outils

Les outils aident à parler de ce que vit la personne. On peut les utiliser dans n'importe quel ordre.

Figure 16 : Les 10 outils

Outil	À quoi il sert	Qui le remplit
1. Ce qui compte pour moi	Ce qui est important pour moi aujourd'hui	La personne concernée par la mesure
2. Ma façon de comprendre et de communiquer	Ce qui m'aide à comprendre et à répondre	La personne concernée par la mesure
3. Rôles et limites autour de moi	Qui fait quoi autour de moi ?	La personne concernée par la mesure
4. Les points de vue en présence	Chacun voit la situation à sa façon	Chaque personne, pour elle-même : la personne concernée, un proche ou un intervenant
5. Préparer une rencontre ou une discussion	Me préparer avant de parler ou de rencontrer quelqu'un	La personne concernée, ou un proche pour sa propre rencontre
6. Protection, soutien ou contrôle ?	Regarder de plus près une aide ou une limite	La personne concernée ou un proche
7. Comprendre une décision importante	Bien comprendre une décision avant qu'elle soit prise	La personne concernée ou un proche
8. Quand la situation change	Faire le point quand quelque chose change	La personne concernée ou un proche, chacun pour soi
9. Préserver les liens sans isoler	Un lien important : le garder, le changer ou faire une pause	La personne concernée ou un proche
10. Ne pas rester seul avec ça	Trouver à qui parler et qui peut m'aider	La personne concernée ou un proche

Les 7 compléments

Les compléments aident dans des moments plus précis. Ils sont souvent utiles aux proches et aux intervenants. Chacun peut s'utiliser seul. Les numéros de téléphone du complément G sont vérifiés avant chaque diffusion.

Figure 17 : Les 7 compléments

Complément	À quoi il sert	Qui l'utilise
A. Observer sans conclure trop vite	Séparer ce que j'ai vu de ce que je crains	Un proche, une personne de confiance ou un intervenant
B. Faire une pause quand la tension monte	Arrêter une discussion difficile, sans fermer la porte	Toute personne qui participe à la discussion
C. Ce que je porte et ce qui pourrait être partagé	Ce que je fais pour aider, et ce que d'autres pourraient faire	Un proche, ou toute personne à qui on demande beaucoup
D. Ce que je peux demander, transmettre ou faire vérifier	Préparer ma demande avant d'appeler ou d'écrire	La personne concernée ou un proche
E. La personne peut-elle s'exprimer et choisir librement ?	La personne peut-elle dire ce qu'elle veut, sans peur ?	Un proche, une personne de confiance ou un intervenant
F. Mieux collaborer avec les professionnels	Me préparer à une rencontre avec un professionnel	La personne concernée ou un proche
G. Par où commencer et qui contacter	À qui téléphoner d'abord, selon mon besoin	La personne concernée ou un proche

Remplir un outil ou un complément, seul ou avec quelqu'un

Vous pouvez utiliser un outil seul. Vous pouvez aussi le remplir avec un proche, une personne de confiance ou un intervenant. En haut de chaque outil et de chaque complément, un encadré dit qui le remplit et avec qui.

Aider quelqu'un à remplir un outil, c'est lire une question, l'expliquer autrement, laisser du temps ou écrire les mots de la personne. Ce n'est pas répondre à sa place. Ce n'est pas non plus la pousser vers une réponse.

Si vous êtes un proche et que vous remplissez un outil pour vous-même, séparez bien votre inquiétude de ce que dit la personne. Les deux sont importants. Mais l'un ne remplace pas l'autre.

Ce que la trousse ne doit pas devenir

La trousse n'est pas obligatoire. Ce n'est pas une grille d'évaluation. Ce n'est pas un dossier pour prouver quelque chose. Elle ne sert pas à dire si une personne est apte,

qui peut décider, si quelqu'un a consenti, s'il y a un abus, ou qui a raison dans un conflit.

Quelques notes peuvent vous aider à ne pas perdre le fil : une date, une question, les mots de la personne, une information à vérifier ou la prochaine étape. Évitez de juger les intentions des autres, de les accuser, ou de partager des informations privées.

Quand arrêter un outil

Un outil n'est plus le bon moyen quand :

- ✕ la personne semble en danger, sous pression, ou a peur des conséquences;
- ✕ l'outil fait monter le conflit, ou risque de faire connaître des informations privées;
- ✕ une décision juridique, médicale ou clinique doit être prise;
- ✕ une plainte, un signalement ou un recours est envisagé;
- ✕ vous ne savez toujours pas quel service appeler.

Dans ces situations, continuer à remplir un outil peut retarder l'aide. Cela peut aussi donner l'impression fausse que tout est sous contrôle. L'outil 10 peut vous aider à préparer une demande d'aide. Le complément G peut vous aider à trouver un premier service. Mais ni l'un ni l'autre ne remplace l'aide nécessaire.

En cas de danger, appelez le 911.

En conclusion : protéger en cherchant à comprendre

Protéger sans isoler, c'est garder la personne présente dans ce qui la concerne. C'est faire la différence entre les rôles, les liens, les inquiétudes et les décisions. C'est aussi savoir reconnaître ce qui dépasse un livret.

Le livret et la trousse peuvent vous aider à poser une question, à préparer une rencontre et à garder les liens qui comptent. Quand la situation devient urgente, dangereuse ou trop lourde à porter seul, demander de l'aide fait partie de la protection.

Les mots à connaître

Ces mots reviennent souvent quand on parle de protection. Voici ce qu'ils veulent dire, en mots simples. Pour savoir ce qui s'applique à votre situation, parlez-en à une personne qui connaît bien ces questions.

Mesure de protection
Une façon officielle d'aider une personne à prendre ses décisions, ou à protéger ses droits et ses biens.

Mesure d'assistance
La personne choisit une ou deux personnes pour l'aider à comprendre, à décider et à obtenir des informations. L'assistant l'aide, mais ne décide pas et ne signe pas à sa place. C'est le Curateur public qui reconnaît l'assistant, sans passer par le tribunal.

Mandat de protection
Un document écrit d'avance. La personne y nomme qui prendra soin d'elle ou de ses biens si, un jour, elle ne peut plus le faire.

Homologuer un mandat
Quand la personne ne peut plus prendre soin d'elle-même ou de ses biens, le tribunal confirme que le mandat peut commencer à s'appliquer.

Tutelle
Le tribunal nomme une personne, le tuteur ou la tutrice, pour représenter quelqu'un qui ne peut plus s'occuper seul de lui-même ou de ses biens.

Représentant
La personne qui peut agir ou décider au nom d'une autre, dans les limites prévues.

Proche désigné
Un proche qui a un rôle officiel : assistant, mandataire, tuteur ou tutrice. Dans ce livret, on dit « proche qui a un rôle officiel ».

Curateur public
L'organisme du gouvernement du Québec qui protège les personnes visées par une mesure et surveille les tuteurs.

Consentement
Dire oui librement, après avoir compris ce qu'on propose.

Aptitude

Être capable de comprendre une information et de prendre une décision. Seuls des professionnels peuvent l'évaluer.

Confidentialité

Les informations personnelles restent privées. On les partage seulement avec la permission de la personne, ou quand la loi le permet.

Maltraitance

Quand quelqu'un fait du tort à une personne, exprès ou non : par des paroles, des gestes, de la négligence, ou en prenant son argent.

Emprise

Quand quelqu'un a tant d'influence sur une personne qu'elle ne peut plus décider librement.