

# Atelier C

(Salle Brome)

Qui sont les usagers les plus fragiles ? Quels sont les risques les plus fréquents en situation de transport ?



Septembre 2008

Louis Plamondon

Centre de recherche de l'institut universitaire  
de gériatrie de Montréal

[www.rifveh.org](http://www.rifveh.org)

Le [www.RIFVEH.org](http://www.RIFVEH.org) consolidé par le Réseau d'apprentissage communautaire de 60 intervenants du Québec, en collaboration avec la FQCRDI et la Faculté de l'éducation permanente de l'université de Montréal...

Bienvenue au site du RIFVEH - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Recherche Favoris

Adresse <http://www.pratique.ca/rifveh/index.html>

Google colloque mobilité réduite Recherche 23 bloqué(s) Orthographe Options colloque mobilité réduite

Sympatico www.asstsas.qc.ca Recherche Surligneur Options Pop-ups bloquées (0) Hotmail Messenger Ma page Actualités



**Promouvoir la sécurité des personnes et des milieux de vie**  
**Prévenir la violence et la maltraitance**

Rechercher

**Vivre en situation de handicap** | **Qu'est-ce que vivre en sécurité** | **Reconnaître la violence** | **Intervenir en cas de danger** | **Ressources d'aide** | **Références** | **Documentation**

Accueil \ Version Automne 2006

## Bienvenue

**Septembre 2006 : Une version du RIFVEH révisée et consolidée** par le Réseau d'apprentissage communautaire de 60 intervenants du Québec, en collaboration avec la FQCRDI et la Faculté de l'éducation permanente de l'université de Montréal... >>>

### Nouveautés

**Jugement de la Cour supérieure contre une Ressource de Type Familiale abusive**  
Le Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec qui avait résilié le contrat en application de la politique tolérance zéro à l'égard de la violence. >>>

**Québec :**  
**Le RIFVEH et la FQCRDI produisent un premier portrait des abus, de la vulnérabilité et des facteurs de risques dans les milieux de vie des personnes dans 4 régions** >>>

**Un Québec responsable de ses personnes vulnérables : Quatre associations d'établissements prennent position** >>>

### Évènements

**SOMMET INTERNATIONAL POUR UNE ALLIANCE EN FAVEUR DE L'INCLUSION SOCIALE**  
Du 3 au 5 mai 2006, à l'Hôtel Reine Élisabeth de Montréal, se déroulera le Sommet International pour une alliance en faveur de l'inclusion sociale. Soyez partie prenante de ce grand événement. Au programme du Sommet : 320 présentations provenant de 26 pays, 60 présentations par affiche, 40 symposiums, 32 exposants, etc. Vous pouvez vous inscrire en ligne sur Internet, réserver des places pour la soirée Alliance Internationale ainsi que vous inscrire à des ateliers pré-sommet.  
Pour info et inscription : [www.aamrqc.org](http://www.aamrqc.org)  
[haut de page](#)

**FORUM 2006 SUR LA PARTICIPATION**  
Pour une inclusion des personnes en situation de handicap

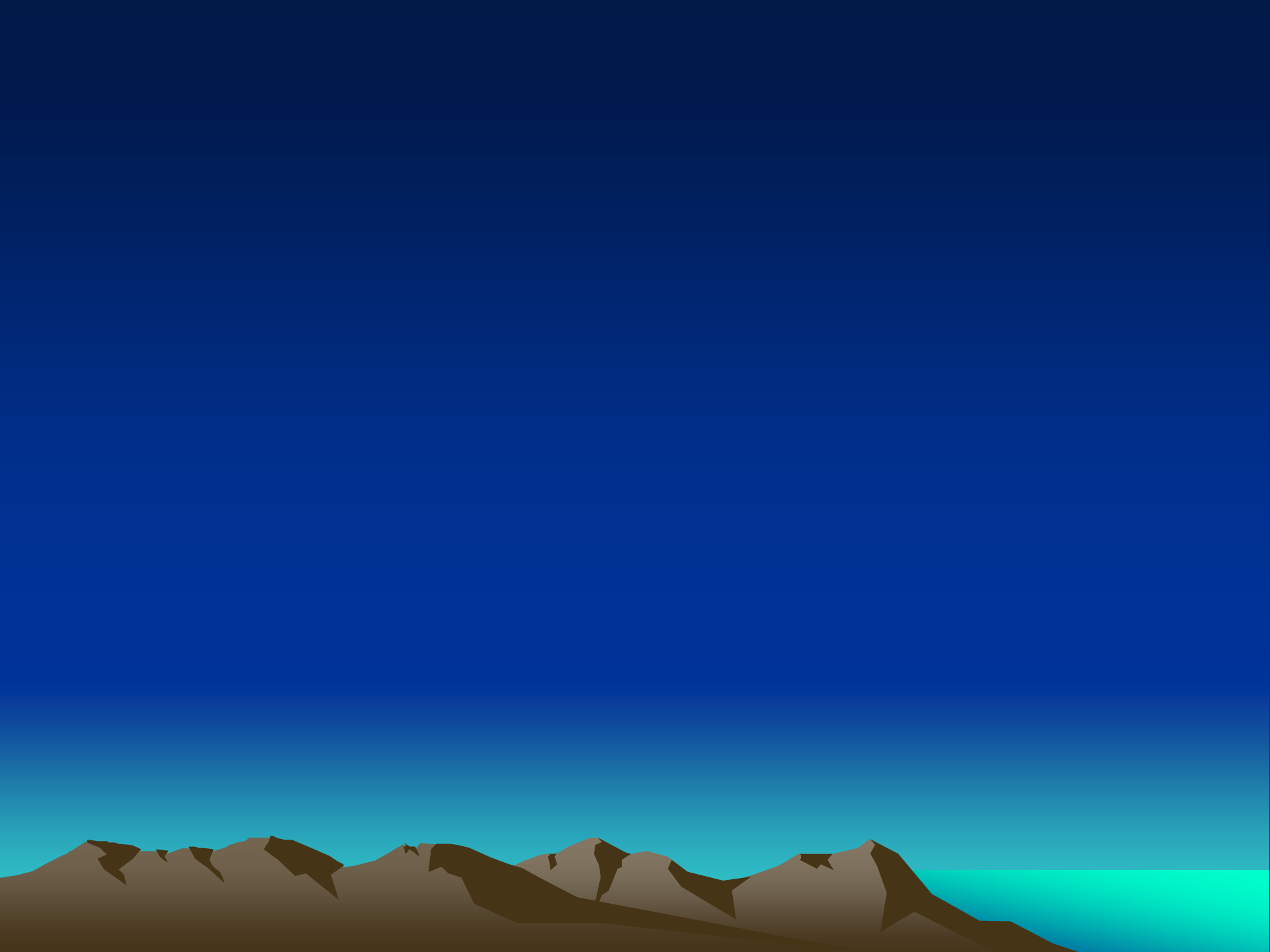
eb.htm

Démarrer B. R. F. C. r. W S. I. R. B. C. P. 17:52

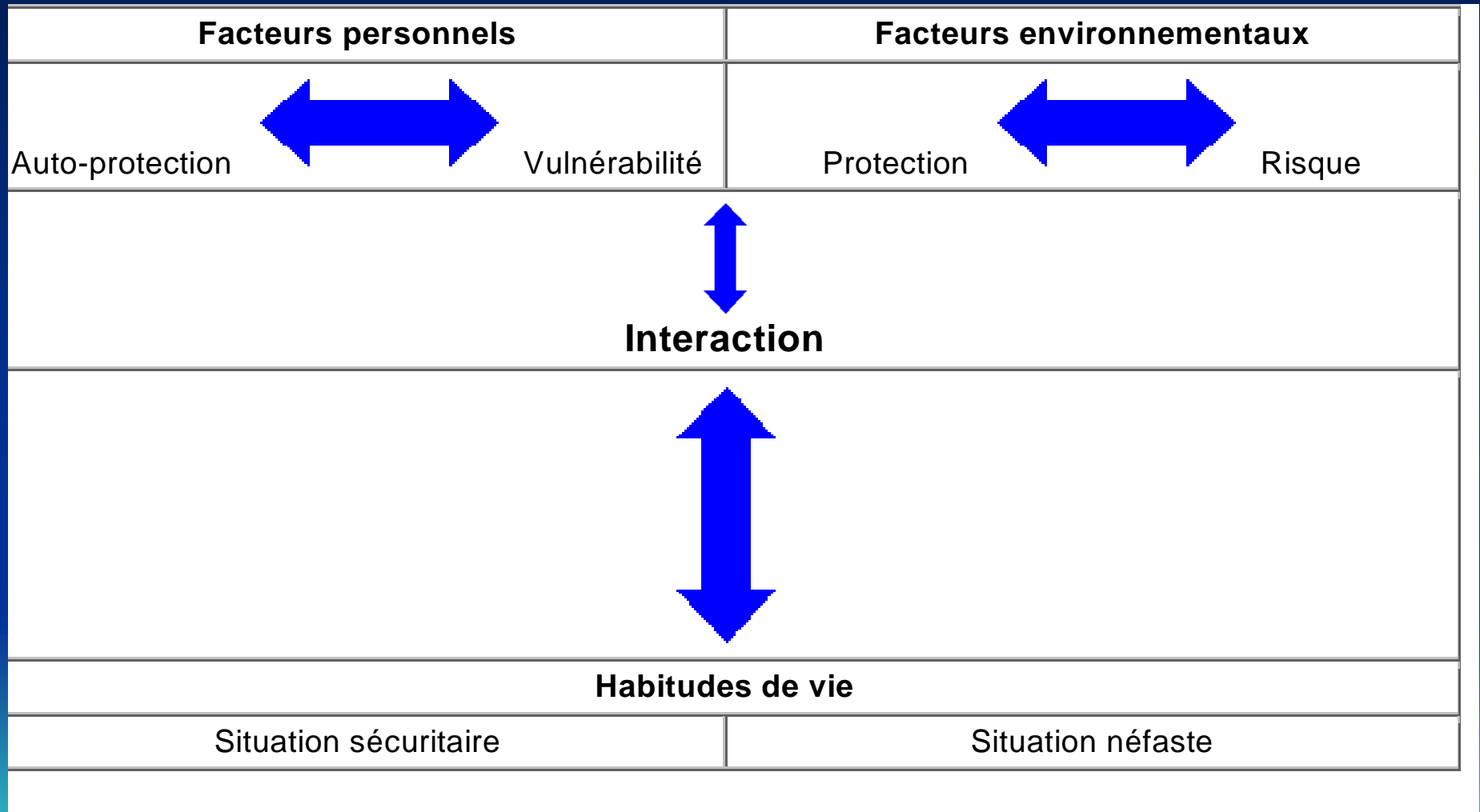
# 1-Les usagers vulnérables

Quelques éléments  
d'un portrait très variées





# Référentiel RIFVEH pour favoriser l'évaluation du danger et une vie sécuritaire



# Facteurs de vulnérabilité

1. Incapacité des membres supérieurs
2. Incapacité des membres inférieurs
3. Limite dans les capacités de communication
4. En contexte d'agression : Limite au plan de la résistance physique
5. En contexte d'agression : Limite au plan de la résistance psychologique
6. Vécu antérieur d'abus, la personne a déjà été victime
7. Une femme vivant en milieu mixte
8. Difficulté dans l'expression des émotions : colère, peine, peurs, douleurs
9. Difficulté dans relations avec l'autorité, attitude d'opposition et rejet
10. Se soumet facilement, attitude de docilité face aux pairs ou à l'autorité
11. Comportements perturbants, dérangeants, agressifs
12. Dépendance à un grand nombre d'intervenants
13. Présence de plusieurs déficiences ou incapacités (physique, mentale, sensorielle)
14. Peu de présence de famille ou du représentant légal
15. Révèle une confiance inadaptée face à autrui et aux étrangers
16. Limite de capacité à se repérer dans les déplacements
17. Apparence repoussante ou comportement épeurant

Portrait des vulnérabilités  
selon 204 intervenants de 4 régions  
Estrie, Chaudière-Appalaches,  
Saguenay, Gatineau

RIFVEH FQCRDI



## 2- Facteur de risque particulier Les employés problématiques

Comportements et profils

Louis Plamondon

RIFVEH

[www.rifveh.org](http://www.rifveh.org)



# Comportements inacceptables reconnus présents chez certains

- Brusquerie dans les services
- Provoquer de l'insécurité chez les usagers
  - (Intimider, abandonner, délaisser)
- Utiliser un langage cru ou vulgaire
- Sacrer ou blasphémer après les personnes ou en contexte de service
- Infantiliser les usagers de façon sévère
- Réprimander, disputer, punir, isoler
- Refuser ou négliger de conduire au lieu dit ou les y abandonner
- Forcer l'heure du service
- Priver de services
- Peu de respect des consignes dans les services à rendre
- Peu de respect dans les relations avec les supérieurs : (crier, se fâcher, critiquer, bouder, bourrasser)
- Dénigrement verbal fréquent de l'employeur ou ses représentants devant des collègues ou des usagers

# Profils des employés problématiques

- Profite d'une position d'autorité ou de contrôle
- Est mal préparé à assumer la charge d'une personne dépendante
- Manque d'information, de formation et de supervision
- Travaille de façon isolée, ne recherche pas le contact, ni le soutien, ni la collaboration de collègues
- Manifeste un contrôle excessif, des comportements d'abus d'autorité
- A accès « sans condition » à l'intimité de la personne, à son espace personnel et montre peu de respect pour l'intimité d'autrui
- Présente un état dépressif, une usure morale, de l'épuisement psychologique
- Accorde peu d'écoute et de crédibilité aux personnes en situation de handicap
- Manifeste une position d'emprise sur les personnes
- Personnalité rigide, d'un naturel agressif et méfiant, comportement autoritaire fréquents
- Présente une faible estime de soi, peu d'écoute à autrui
- Présente des lacunes dans son rôle d'encadrement (grande permissivité, tolérance excessive, mise en danger d'autrui, néglige de rendre des comptes, opposition systématique aux consignes)
- Est soumis à d'autres facteurs de stress, tels l'alcoolisme, la toxicomanie, des problèmes de santé physique ou mentale, des problèmes d'ordre social ou financier
- Manifeste des comportements intimidant ou d'emprise sur ses collègues, parfois à travers un rôle syndical ou de coordination

# 3- Quoi faire ?

## Se réseauter par concertation

- Échanger plus facilement sur les vraies difficultés rencontrées et les limites de nos interventions. Favoriser les rencontres multiprofessionnelles et multisectorielles. S'asseoir pour entendre (ex. : Savoir ce que chacun a à faire)
- Collaborer entre intervenants lors de situations litigieuses Créer un réseau d'experts pour collaborer en contexte d'intervention en situation d'abus, en utilisant les tables de concertation pour avis.
- Avoir un même bottin de ressources existantes, communiquer et préciser les services offerts.
- Solliciter les organismes communautaires pour favoriser la diffusion de l'information, pour éviter le dédoublement des services, préciser le mandat des organismes (qui fait quoi ?)
- Une fois par année, organiser un colloque régional (créer des liens, passer l'information)



# Les obstacles à la concertation

- **Dans la gestion des organisations**
- Problèmes de gestion générale et de coordination des intervenants- services. Peu de protocoles d'ententes de services et de tables de concertation intersectorielles.
- Manque de définition claire des mandats et rôles des organisations.
- Lourdeur des organisations, difficulté de circulation de l'information.
- Conflits dans les rôles respectifs dans et entre les organisations.
- Listes d'attente pour offrir des services
- Bureaucratie



# Concertation : Transport

- **Sociétés de transport concernées, publics et adaptés; chauffeurs d'autobus et de taxi;**
- **Transport scolaire**
- **Répondants transport**
- Nommer des répondants officiels, sensibilisés à la déficience intellectuelle.
- Avoir de répondants qualifiés, dans les régions et sous-régions
- **Répertoire**
- Contribuer à un répertoire de ressources pour clarifier les rôles et responsabilités des services de transport régionaux et sous-régionaux
- Préciser les modalités d'offre de services.



# Formation

- **Formation spécifique et ponctuelle du personnel, adaptée à la tâche.**
- **Transport adapté et taxi : s'assurer qu'ils comprennent mieux la situation des usagers vulnérables.**
- **Développer des outils simples pour la sensibilisation des chauffeurs et pour les outiller à faire face aux situation problématiques.**
- **Établir des règles d'intervention en cas d'agressivité ou de comportements problématiques des clientèles DI ou de la part d'autres usagers.**
- **Offrir des programmes pour les chauffeurs de taxi concernés (Sensibilisation sur la DI, conditionnelle au contrat).**
- **Intervenir en transport adapté en sous-traitance (taxi) : manque de patience des employés envers clientèle DI, manque d'information, violence verbale, négligence, mauvais traitements.**



# Accessibilité

- **Développer, consolider le transport collectif et adapté.**
- **Atténuer les attentes indues et l'accès difficile au transport adapté.**
- **Améliorer le fonctionnement des comités d'admission en transport adapté: peu d'ententes intra et interrégionale (critères d'admissibilité, long processus)**
- **Offrir plus de flexibilité et de souplesse en transport adapté.**
- **Stimuler le partenariat public et communautaire (développer le transport collectif, d'autres alternatives, co-voiturage, etc.)**
- **Transport adapté et taxi : clarifier et diffuser les règles et modalités de coûts.**
- **Les transports adaptés de différentes régions et sous-régions: améliorer le financement, clarifier et diffuser les règles et modalités des coûts, en transport adapté.**
- **Rendre accessible le transport adapté pour les petits villages et territoires non-couverts.**



# Prévention

- Faire connaître le code d'éthique et règlements sur les conduites du CRDI, aux chauffeurs d'autobus et taxi.
- Faire les vérifications des antécédents judiciaires pour les chauffeurs d'autobus.
- Mettre en contact chauffeurs avec la clientèle vulnérable au préalable, pour une meilleure sensibilisation.
- Envisager le parrainage usager/chauffeur ou milieu/chauffeur
- Intervenir sur le problème de suivi des enfants et adultes vulnérables (éviter qu'il soit laissé seuls, sans surveillance) Établir des règles face aux situations difficiles.



# Concertation : Le partenariat

## Se concerter en partenariat

- Être pro-actif en demandant aux organismes de libérer du temps pour participer à la concertation. Se donner du temps, sortir de chez nous. Dissoudre son identité comme établissement : passer du je au nous
- S'orienter vers un vrai « continuum » de services, en clarifiant les missions de chacun.
- Se concerter au-delà des discussions en faisant une bonne utilisation des principes de « réseau local ».
- Se concerter régionalement pour développer les liens, améliorer l'échange d'information.
- Coordonner les services en place pour éviter les trous, entre les partenaires.
- Faire circuler les protocoles entre tous les secteurs.

# Se concerter en partenariat

- Échanger l'information avec les partenaires à une table de concertation régionale.
- Établir un protocole intersectoriel pour faciliter le suivi et la cohérence des services offerts (CRDP, CRDI, CLSC, transport adapté et taxi)
- Contribuer à une table de concertation en transport adaptée, couvrant le territoire régional et les sous-régions.
- Sensibiliser les milieux de vie et organisations qui utilisent le transport aux réalités du transport, dans une perspective de service à la clientèle mais aussi de sensibilisation aux contraintes.



# Merci de votre intérêt

## [www.rifveh.org](http://www.rifveh.org)

Bienvenue au site du RIFVEH - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Revenir à l'accueil Rechercher Favoris

Adresse <http://www.pratique.ca/rifveh/index.html> OK Liens »

Google colloque mobilité réduite Rechercher 23 bloquée(s) ABC Orthographe Options colloque mobilité réduite

Sympatico www.asstsas.qc.ca Rechercher Surligneur Options Pop-ups bloquées (0) Hotmail Messenger Ma page Actualités

**RIFVEH**  
Réseau Internet Francophone  
Vulnérabilités et Handicaps

Promouvoir la sécurité des personnes  
et des milieux de vie  
Prévenir la violence et la maltraitance

Rechercher

Vivre en situation de handicap | Qu'est-ce que vivre en sécurité | Reconnaître la violence | Intervenir en cas de danger | Ressources d'aide | Références | Documentation

Accueil \ Version Automne 2006

### Bienvenue

**Septembre 2006 : Une version du RIFVEH révisée et consolidée** par le Réseau d'apprentissage communautaire de 60 intervenants du Québec, en collaboration avec la FQCRDI et la Faculté de l'éducation permanente de l'université de Montréal... >>>

#### Nouveautés

**Jugement de la Cour supérieure contre une Ressource de Type Familiale abusive**  
Le Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec qui avait résilié le contrat en application de la politique tolérance zéro à l'égard de la violence. >>>

**Québec :**  
**Le RIFVEH et la FQCRDI produisent un premier portrait des abus, de la vulnérabilité et des facteurs de risques dans les milieux de vie des personnes dans 4 régions >>>**

**Un Québec responsable de ses personnes vulnérables : Quatre associations d'établissements prennent position >>>**

#### Évènements

**SOMMET INTERNATIONAL POUR UNE ALLIANCE EN FAVEUR DE L'INCLUSION SOCIALE**  
Du 3 au 5 mai 2006, à l'Hôtel Reine Élisabeth de Montréal, se déroulera le Sommet International pour une alliance en faveur de l'inclusion sociale. Soyez partie prenante de ce grand événement. Au programme du Sommet : 320 présentations provenant de 26 pays, 60 présentations par affiche, 40 symposiums, 32 exposants, etc. Vous pouvez vous inscrire en ligne sur Internet, réserver des places pour la soirée Alliance Internationale ainsi que vous inscrire à des ateliers pré-sommet.  
Pour info et inscription : [www.aamrqc.org](http://www.aamrqc.org)  
[haut de page](#)

**FORUM 2006 SUR LA PARTICIPATION**  
Pour une inclusion des personnes en situation de handicap

eb.htm

Démarrer B. R. F. S. C. W. S. I. B. C. P. 17:52