

Lignes directrices  
du Programme de  
protection des adultes  
2008

---

**Ministère des Services sociaux et communautaires**

**Octobre 2008**

Section	Contenu	Page	Révision
	Table des matières .....	i	octobre 2008
	À propos de ces Lignes directrices .....	ii	octobre 2008
<b>1</b>	Historique du Programme .....	1-1	octobre 2008
	▪ Aperçu	1-1	
	▪ Dispositions législatives	1-2	
<b>2</b>	Objectifs du Programme .....	2-1	octobre 2008
<b>3</b>	Principes directeurs .....	3-1	octobre 2008
<b>4</b>	Clientèle .....	4-1	octobre 2008
	▪ Admissibilité au Programme de protection des adultes	4-1	
	▪ Cas exceptionnels	4-2	
	▪ Relations volontaires	4-4	
<b>5</b>	L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes .....	5-1	octobre 2008
	▪ Mandat	5-1	
	▪ Aperçu des fonctions	5-1	
	▪ Défense des intérêts	5-4	
	▪ Gestion de cas	5-6	
	▪ Limites du rôle des intervenants en protection des adultes	5-7	
	▪ Nombre de cas	5-7	
	▪ Développer les capacités communautaires et les relations interorganismes	5-10	
<b>6</b>	Organismes parrains.....	6-1	octobre 2008
	▪ Procédure recommandée	6-1	
	▪ Chef du Programme de protection des adultes	6-2	
	▪ Perfectionnement du personnel	6-2	
<b>7</b>	Administration du programme	7-1	octobre 2008
	▪ Procédures recommandées	7-1	
	▪ Dossiers	7-1	
<b>8</b>	Liens Web utiles .....	8-1	octobre 2008
<b>9</b>	Glossaire des termes utilisés dans les Lignes directrices du Programme de protection des adultes .....	9-1	octobre 2008

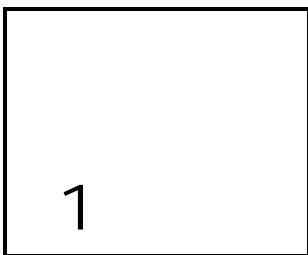
## À propos de ces Lignes directrices

Les présentes Lignes directrices ont pour objet d'énoncer les politiques relatives au mandat et au rôle de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes. Elles aident également les fournisseurs de services qui administrent le Programme de protection des adultes à élaborer les procédures qui appuient les objectifs du programme, elles s'inspirent des principes directeurs, sont en harmonie avec le mandat et le rôle de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes, et satisfont aux exigences administratives.

La présentation de ces Lignes directrices est conçue pour les rendre faciles à utiliser et à mettre à jour. Elles sont destinées à :

- être lues intégralement pour comprendre pleinement l'intention et le contexte du Programme de protection des adultes,
- servir de référence quand on recherche une directive précise sur un sujet particulier.

La première fois où un mot défini dans le Glossaire est mentionné dans ce document, il figurera en lettres MAJUSCULES dans le texte.



## Historique du Programme

### Aperçu

Le Programme de protection des adultes a été mis sur pied en 1974. Il faisait suite à un programme pilote, le projet de Hamilton en matière de tutelle. Ce programme a été lancé essentiellement pour répondre aux préoccupations que suscitait à l'époque le bien-être des adultes ayant une DÉFICIENCE INTELLECTUELLE en mesure de vivre de façon autonome dans la collectivité, mais qui ne bénéficiaient pas du soutien ni des conseils habituels de leurs parents ou de la société.

Bien que les débuts des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle de l'Ontario aient été exclusivement axés sur un modèle médical dans lequel on soignait ces personnes dans de grands établissements, vers la fin des années 60, le concept de « normalisation » de leur vie, et l'évolution vers leur intégration dans la collectivité ont gagné l'approbation générale partout au monde.

La mise en œuvre du Programme de protection des adultes a suivi de près l'adoption, en 1974, de la nouvelle *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*. Cette Loi transférait la responsabilité des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle du ministère de la Santé au ministère des Services sociaux et communautaires.

Ce dernier a déclaré à l'époque que les nouvelles dispositions législatives constitueraient la première phase de la mise en œuvre d'une politique qui nécessiterait l'intégration de tous les programmes pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Il affirmait également qu'il était convaincu que bien des personnes qui vivaient dans des établissements exploités par la province pourraient tirer profit de faire intégralement partie de la collectivité. Le ministère déclarait notamment : « La participation communautaire est la pierre angulaire de la philosophie des soins communautaires pour les personnes [ayant une déficience intellectuelle] ».

À cette époque, accroître la mesure dans laquelle on offrait des possibilités d'intégration communautaire aux personnes ayant une déficience intellectuelle constituait la préoccupation centrale de la conception des programmes. La mise sur pied de programmes visant à améliorer les mécanismes de soutien communautaire offerts à ces personnes et à favoriser le plus possible l'autonomie individuelle revêtait une importance particulière à cette époque. On peut faire remonter les origines du Programme de protection des adultes à ces événements déterminants de l'évolution des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Ontario.

Le projet de Hamilton en matière de tutelle suggérait que les besoins en mécanismes de soutien des personnes ayant une déficience intellectuelle étaient en grande partie sociaux, et qu'il était important de mettre sur pied un service qui offrait aux gens un soutien social, des conseils et un suivi comme solution de rechange à l'approche plus restrictive de la tutelle légale.

Le Programme de protection des adultes a été conçu pour créer cette solution de rechange en offrant un soutien direct aux personnes ayant une déficience intellectuelle, en prenant la défense des personnes qui s'efforçaient d'avoir accès aux services communautaires courants et en faisant activement la promotion de la création de mécanismes de soutien communautaire élargis.

Le Programme de protection des adultes et le rôle de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes continueront d'évoluer conjointement avec le système de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

## **Dispositions législatives**

Le Programme de protection des adultes est établi en application de la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*. La *Loi* confère au ministère des Services sociaux et communautaires le pouvoir de financer des services ou de l'aide pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ou en leur nom.

Dans la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*, on définit la déficience intellectuelle comme un ÉTAT D'AFFAIBLISSEMENT MENTAL qui existe ou qui survient chez une personne pendant ses ANNÉES DE FORMATION et qui comprend des TROUBLES D'ADAPTATION.



## Objectifs du Programme

L'objectif fondamental du Programme de protection des adultes consiste à offrir un soutien aux ADULTES ayant une déficience intellectuelle qui habitent tout seuls pour qu'ils vivent dans la collectivité de la façon la plus autonome, la plus sûre et la plus sécuritaire possible.

Les intervenantes et les intervenants en protection des adultes interagissent directement avec les adultes ayant une déficience intellectuelle pour les aider à avoir accès aux services et aux mécanismes de soutien, y compris aux MÉCANISMES DE SOUTIEN ET AUX SERVICES COURANTS offerts à tout membre de la collectivité. Ils les aident également à conserver ces services et mécanismes de soutien, et à apprendre des façons de faire face à la vie dans la collectivité et de s'y adapter.

Le but fondamental du programme consiste à ce que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes intervienne directement auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle afin d'instaurer avec elles une relation de travail empreinte de respect et de confiance pour comprendre leurs points forts, les domaines dans lesquels elles peuvent se perfectionner et leurs objectifs. Ce partenariat doit inciter les personnes ayant une déficience intellectuelle à participer activement, et à faire preuve d'autodétermination pour fixer leurs objectifs et travailler à leur réalisation.



## Principes directeurs

Le Programme de protection des adultes est fondé sur le principe très important que les adultes ayant une déficience intellectuelle sont d'abord des personnes. Il est axé sur l'autonomie, la dignité et l'autodéveloppement de ces personnes. Les principes directeurs qui suivent ont été conçus pour contribuer à donner forme à la réorganisation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Les cinq principes sous-jacents qui caractérisent le service appuient également le travail du Programme de protection des adultes dans son évolution qui accompagne le remaniement d'ensemble du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle :

- Citoyenneté,
- Justice et équité,
- Accessibilité,
- Sécurité et protection,
- Obligation de rendre compte.

### i) Citoyenneté

Les mécanismes de soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle devraient :

- contribuer au développement de collectivités prospères alimentées par les contributions civiques et économiques des Ontariennes et Ontariens qui ont une déficience intellectuelle;
- améliorer la perception qu'a la collectivité des personnes ayant une déficience intellectuelle et favoriseront leur participation à la vie de la collectivité locale;
- intégrer, lorsque c'est possible, aux mécanismes de soutien et aux services courants généralement offerts aux membres de la collectivité;
- reconnaître que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont le même droit que les autres membres de la société de participer à la vie de la collectivité et de réaliser leur potentiel en matière de développement physique, social, affectif, intellectuel et spirituel.

ii) Justice et équité

Les mécanismes de soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle devraient être :

- axés sur des possibilités accrues d'autonomie, d'emploi, de bénévolat, de loisirs et d'intégration à la collectivité;
- personnalisés pour satisfaire les besoins et pour atteindre les objectifs de ces personnes;
- appropriés à leur âge et à leur déficience.

iii) Accessibilité

Les personnes ayant une déficience intellectuelle devraient avoir :

- un financement et des mécanismes de soutien souples et adaptés aux besoins individuels;
- des possibilités de participer aux prises de décision concernant le financement ou les mécanismes de soutien dont elles bénéficient.

iv) Sécurité et protection

- Les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle devraient promouvoir la sécurité et comporter une surveillance et une dotation en personnel adéquates.
- Les services devraient tenir compte des avantages découlant d'activités qui empêchent les déficiences de se produire ou de s'aggraver.
- Les services devraient être conçus et administrés de façon à respecter les droits des personnes ayant une déficience intellectuelle en matière de respect de leur vie privée et de confidentialité.

v) Obligation de rendre compte

Les services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle devraient être :

- tenus de rendre compte aux utilisateurs, et de fournir au ministère des renseignements pour évaluer la qualité de leurs services et les résultats qu'ils obtiennent.
- caractériser par une mobilisation constructive auprès du public et des personnes touchées par les changements proposés; ils devraient offrir à leurs utilisateurs des façons de participer à la planification et au fonctionnement des services qu'ils reçoivent.



## Clientèle

### **Admissibilité au Programme de protection des adultes**

L'admissibilité au Programme de protection des adultes est la première décision à prendre et la plus fondamentale.

Les adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont âgés de 18 ans ou plus sont admissibles au Programme s'ils remplissent les conditions suivantes :

- Ils sont RÉSIDENTS DE L'ONTARIO.
- Ils ont une déficience intellectuelle selon la définition de la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle*.
- Ils vivent seuls en milieu communautaire.
- Ils n'ont pas de soutiens sociaux importants.
- Ils nécessitent et demandent le type d'assistance qui fait partie du mandat du Programme de protection des adultes.
- L'intervention de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes ne répète pas ou ne remplace pas un programme similaire existant ou offert au moment considéré pour subvenir aux besoins de la personne.

Remarque : Il n'y a pas de limite d'âge pour être admissible au Programme de protection des adultes.

La confirmation que la personne a une déficience intellectuelle aux termes de la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle* provient de documents émanant d'un médecin ou d'un psychologue agréé. Dans certains cas, il se peut que l'on ne dispose pas de documents provenant d'un psychologue. Dans ces cas-là, la ou le chef du Programme de protection des adultes et l'intervenante ou

l'intervenante en protection des adultes peuvent alors considérer que la personne est admissible au programme s'il y a des antécédents continus de sa participation à d'autres services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou si l'on dispose d'une série de témoignages écrits d'autres intervenants professionnels qui indiquent clairement que la personne est admissible au Programme de protection des adultes. Il faut faire preuve d'un degré considérable de jugement et de prudence en prenant des décisions en matière d'admissibilité en l'absence de confirmation écrite fournie par un médecin ou un psychologue agréé. Il faut également que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes et la ou le chef du Programme de protection des adultes justifient par écrit la décision et en conservent une copie dans le dossier de la personne.

## Cas exceptionnels

### Conditions de vie

La priorité du Programme de protection des adultes consiste à intervenir auprès des adultes ayant une déficience intellectuelle qui vivent seuls en milieu communautaire.

Il existe deux cas exceptionnels dans lesquels l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut aider des personnes qui ont d'autres conditions de vie :

- La personne vit chez elle avec sa FAMILLE :

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut aider un adulte ayant une déficience intellectuelle dont la résidence principale est chez sa famille si :

- pendant une durée limitée et jusqu'à concurrence d'un (1) an, son intervention consiste expressément à aider l'adulte à planifier la transition vers la vie autonome et à habiter seul dans la collectivité;
- avec la permission de la personne ayant une déficience intellectuelle, son intervention est spécifiquement un rôle de défenseur des intérêts de la personne consistant à parler en son nom dans ses rapports avec la famille. La protection et la sécurité de l'adulte ayant une déficience intellectuelle au sein de la cellule familiale constituent la préoccupation centrale de l'intervention.

La fourniture de services permanents aux adultes qui continuent de vivre à leur domicile avec leur famille n'est pas le domaine d'intervention du Programme de protection des adultes. Dans les cas où un adulte qui vit chez lui avec sa famille a besoin d'une assistance permanente pour localiser des services, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes devrait adresser la personne et sa famille à un autre fournisseur de services qui peut les aider à avoir accès aux mécanismes de soutien dont ils ont besoin.

- La personne habite dans un autre logement financé par le gouvernement

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut fournir de l'assistance à un adulte ayant une déficience intellectuelle dont la résidence principale est un logement financé par le gouvernement (p. ex., aide à la vie autonome, Programme foyer-famille, foyer de groupe ou établissement de soins de longue durée) si :

- pendant une durée limitée et jusqu'à concurrence d'un (1) an, son intervention consiste expressément à aider l'adulte à planifier son passage à la vie autonome et à résider seul dans la collectivité;
- son intervention consiste spécifiquement en un rôle de défenseur des intérêts de la personne en parlant en son nom dans ses rapports avec le fournisseur de services du logement de la personne. La protection et la sécurité, dans son logement, de l'adulte ayant une déficience intellectuelle constituent la préoccupation centrale de l'intervention.

La fourniture de services permanents aux adultes qui vivent dans un logement **financé par le gouvernement** n'est pas le domaine d'intervention du Programme de protection des adultes. Dans ces cas-là, on devrait adresser la personne à un autre service pour lui fournir l'aide dont elle a besoin.

#### *Intervenir auprès des enfants*

Le Programme de protection des adultes cible les adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont âgés de 18 ans ou plus.

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut offrir de la consultation et de la planification de courte durée, jusqu'à concurrence de six (6) mois, à des ENFANTS ayant une déficience intellectuelle et à leur famille; cette intervention concerne la disponibilité de services pour adultes.

#### *Adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont des parents*

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut aussi offrir de la consultation et du soutien à des adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont des parents. Cette intervention concerne le type de services et de mécanismes de soutien que peuvent obtenir leurs enfants. La priorité de l'assistance continue fournie par l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes concerne les besoins du père, de la mère ou des parents ayant une déficience intellectuelle.

Pour obtenir une aide plus intensive en matière de GESTION DE CAS concernant spécifiquement les besoins des enfants ou pour améliorer les compétences parentales, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes fera les aiguillages pertinents vers des services de gestion de cas pour les enfants ou vers des services spécialisés dans l'enseignement des compétences parentales.

## **Relations volontaires**

Les relations entre l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes et la personne ayant une déficience intellectuelle sont volontaires. Cela signifie que la personne n'est pas obligée d'accepter les services du Programme de protection des adultes. On s'attend à ce que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes fournisse, dans le cadre de son mandat, des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui demandent son aide. Ces intervenants n'ont pas de pouvoir de tutelle ou de garde conféré par la loi pour les personnes auxquelles ils ou elles offrent un soutien.



## L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes

### **Mandat**

Les intervenantes et intervenants en protection des adultes agissent directement auprès des adultes ayant une déficience intellectuelle qui vivent seuls dans la collectivité. Ils les aident d'une part à renforcer leur aptitude à gérer les habiletés nécessaires pour la vie quotidienne, et d'autre part à améliorer leur réseau de ressources communautaires structurées (financées par le gouvernement) et informelles (services communautaires courants).

Le Programme de protection des adultes instaure une relation de travail volontaire fondée sur une obligation mutuelle de rendre compte entre l'adulte ayant une déficience intellectuelle et l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes. Ces adultes participent activement à tous les stades de la relation de travail.

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes facilite la participation de la personne essentiellement aux mécanismes de soutien communautaire courants lorsque c'est possible, mais également au système des services financés par le gouvernement (p. ex. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, programme Passeport pour l'intégration communautaire). L'intervenante ou l'intervenant aide à mettre sur pied un réseau de mécanismes de soutien qui favorisera une plus grande autonomie personnelle. Avec le consentement et les directives de l'adulte ayant une déficience intellectuelle, l'intervenante ou l'intervenant fournira de l'aide en matière de planification et d'accès à ces mécanismes de soutien en fonction des objectifs et des besoins de la personne.

### **Aperçu des fonctions**

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes a régulièrement des rencontres individuelles avec les adultes ayant une déficience intellectuelle, pour :

- défendre leurs intérêts afin de les aider à avoir accès à des mécanismes de soutien communautaire courants ainsi qu'à des services financés par le gouvernement, à conserver ces services, et à vivre en sécurité dans la collectivité;
- aider l'adulte ayant une déficience intellectuelle à définir ses points forts et ses besoins, et fournir des renseignements et des recommandations à cette personne selon ses instructions;
- effectuer la coordination et la gestion de cas des ressources communautaires, des plans de services, de la médiation et de la liaison avec les autres fournisseurs de services;
- offrir un soutien en matière de résolution de problèmes, de consultations en aptitudes à la vie quotidienne (comme l'établissement d'un budget et l'utilisation des moyens de transport), de conseils et d'animation de groupe.

Il existe un certain nombre d'endroits où peuvent avoir lieu les réunions entre l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes et l'adulte ayant une déficience intellectuelle. Il peut s'agir du domicile de la personne, de son lieu de travail ou des endroits où elle se rend pour des rendez-vous (p. ex. chez un médecin, un avocat). Étant donné que le programme vise à offrir un soutien aux personnes dans la collectivité, il n'est pas acceptable que la majorité des réunions aient habituellement lieu au bureau de l'intervenante ou de l'intervenant. Toutefois, c'est à elle ou à lui de déterminer les cas où il peut être plus adéquat que bon nombre des réunions aient lieu à son bureau. Cela peut se produire par exemple quand des précautions sont nécessaires pour sa sécurité ou pour contribuer à faire respecter les limites professionnelles de la relation avec la cliente ou le client.

L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes fournit aussi des « services d'approche » dans la collectivité, en recherchant et en fournissant de l'information aux adultes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent peu ou pas de services dans la collectivité.

Dans des cas exceptionnels lorsque la personne n'a pas déjà un remplaçant dûment autorisé (p. ex. Bureau du Tuteur et curateur public, tuteur aux biens, procuration relative aux biens), l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut, avec le consentement de l'adulte ayant une déficience intellectuelle, être nommé(e), par le directeur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), comme fiduciaire pour gérer le soutien du revenu du POSPH de la personne.

Le rôle de fiduciaire qu'assume l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes devrait être **temporaire**, pendant que l'on recherche d'autres solutions pour gérer le soutien du revenu du POSPH de la personne. Cette fonction temporaire de fiduciaire ne doit pas dépasser six (6) mois.

La Directive 10.2 du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées fournit des conseils concernant le rôle de fiduciaire du POSPH pour gérer le soutien du revenu d'une personne bénéficiaire. On trouvera dans les présentes Lignes directrices un lien vers la Directive en question au chapitre intitulé **Liens Web utiles**.

La Directive mentionne notamment que le directeur du POSPH peut nommer un membre de la famille, une amie ou un ami, un organisme religieux ou un organisme communautaire pour agir comme fiduciaire pour le compte d'un membre du groupe de prestataires. La nomination d'un fiduciaire peut être faite à la demande de la ou du bénéficiaire, d'un membre du groupe de prestataires ou du personnel du POSPH. Quand on ne peut trouver aucun autre organisme ou aucune autre personne, on peut présenter une demande au Bureau du Tuteur et curateur public.

Lorsque vient le temps de choisir un fiduciaire, la chargée de cas ou le chargé de cas de la ou du bénéficiaire doit s'efforcer de trouver une personne qui manifeste de l'intérêt et est prête à assumer cette responsabilité; qui ne sera pas en conflit d'intérêts si elle est nommée; qui a à cœur l'intérêt véritable de la ou du bénéficiaire; et qui a de bonnes relations avec la ou le bénéficiaire du POSPH. Il faut accorder la priorité à la famille immédiate de la ou du bénéficiaire.

Le directeur du POSPH peut remplacer un fiduciaire par un autre pour que cette personne agisse pour le compte de la ou du bénéficiaire en application de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Le fiduciaire ne peut déléguer à quelqu'un d'autre son mandat de fiduciaire.

Le fiduciaire s'occupe de gérer le soutien du revenu pour le compte de la ou du bénéficiaire et des autres membres du groupe de prestataires. Le principe à suivre pour ce qui est de dépenser le montant de soutien du revenu est que l'argent dépensé au nom de la ou du bénéficiaire doit être nécessaire aux soins et à l'entretien du groupe de prestataires et doit être fourni en temps opportun (p. ex. loyer payé à temps, nourriture achetée selon les besoins). Le fiduciaire doit tenir compte de la nature des obligations légales de la personne bénéficiaire (versement d'aliments pour les enfants, dettes, etc.).

La personne ou l'organisme (à savoir intervenante ou intervenant en protection des adultes, organisme communautaire) nommé(e) par le directeur du POSPH pour agir comme fiduciaire pour le compte d'une ou d'un bénéficiaire doit tenir un registre des sommes reçues et des dépenses engagées aux fins de vérification. Le registre doit comprendre une liste continue de l'argent reçu du POSPH en précisant le montant et la date, et une liste continue des dépenses engagées pour le compte de la ou du bénéficiaire, précisant le montant, la date, l'objet de la dépense et la personne ayant reçu le paiement.

L'exigence de tenir des dossiers rendant compte de l'utilisation du soutien du revenu reçu au nom de la ou du bénéficiaire constitue l'une des responsabilités du fiduciaire nommé par le directeur, dont l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes. Il convient également de fournir sur demande d'autres renseignements, y compris des reçus.

## Défense des intérêts

Dans le rôle de défenseur, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes travaille avec des services et des organismes communautaires pour :

- veiller, dans le cadre de son mandat et de ses pouvoirs, à ce que l'on reconnaisse les droits de l'adulte ayant une déficience intellectuelle,
- informer cette personne de ses droits.

Avant d'agir à titre de défenseur, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes détermine la mesure dans laquelle la personne ayant une déficience intellectuelle comprend une situation potentiellement dangereuse et peut parler en son nom propre. Voici des exemples généraux qui guideront l'intervenante ou l'intervenant pour défendre les intérêts des personnes :

- **L'adulte ayant une déficience intellectuelle a des capacités limitées pour prendre des décisions personnelles ou pour réagir.** Par exemple, la personne peut avoir fait l'objet d'une exploitation grave et d'une violation de ses droits. Dans ce cas, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes pourrait intervenir et faire part de la situation aux autorités pertinentes (p. ex. la police).
- **L'adulte ayant une déficience intellectuelle peut se rendre compte de l'exploitation (par sa famille, des amis, des employeurs ou un propriétaire), mais n'est pas en mesure de parler en son nom.** Le rôle de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes consiste à intervenir et à donner des conseils à la personne pour éviter des situations similaires à l'avenir, ou bien à faire part de la situation aux autorités pertinentes.
- **L'adulte ayant une déficience intellectuelle ne comprend pas ses droits ni quelle mesure il peut falloir prendre quand il y a eu violation de ses droits.** Dans ces cas-là, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes pourrait intervenir pour aider la personne à prendre les mesures pertinentes.
- **L'adulte ayant une déficience intellectuelle se rend compte de la violence, de l'exploitation ou du mauvais service, mais a besoin de conseils pour faire part de ses préoccupations à l'autorité pertinente et pour suivre le processus le plus adéquat pour ce faire.** L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes pourrait fournir des conseils concernant d'une part le niveau décisionnel avec lequel il convient de communiquer vu la situation en question, et d'autre part le processus pertinent à suivre.
- **L'adulte ayant une déficience intellectuelle est capable d'autonomie sociale et peut utiliser les services pertinents de façon autonome parce qu'il ou elle les comprend et peut communiquer efficacement.** L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes pourrait offrir des conseils et du soutien affectif à la personne pendant qu'elle assure la défense de ses droits.

Étant donné que les adultes ayant une déficience intellectuelle sont obligés, comme tous les citoyens, de se conformer aux lois de la société, le rôle de défenseur des droits peut amener l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes à participer à des instances judiciaires. Si l'adulte ayant une déficience intellectuelle est partie à une action en justice, l'intervenante ou l'intervenant peut l'aider à avoir accès à des services de gestion de cas intensive qui peuvent être offerts dans la collectivité de la personne.

La ou le responsable de la gestion de cas intensive fournit des ressources en matière de recommandation pour aider les préposés aux services de soutien devant les tribunaux et les planificateurs des congés à gérer adéquatement les cas des personnes. La ou le responsable de la gestion de cas intensive établit des contacts pour collaborer avec des services communautaires afin de réacheminer les personnes présentant un diagnostic mixte qui ont des démêlés avec la justice vers des ressources et des services communautaires aux personnes ayant une déficience intellectuelle (financés par le MSSC) et des ressources et des services en santé mentale (financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée). L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes et la ou le responsable de la gestion de cas intensive devraient collaborer pour offrir un soutien à la personne parce qu'il se pourrait que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes ait un rapport de longue durée avec la personne, tandis que la ou le responsable de la gestion de cas intensive pourrait ne pas la connaître aussi bien.

Dans certaines collectivités, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes est également désigné comme la ou le responsable de la gestion de cas intensive et peut aider la personne. Dans d'autres collectivités, il se peut que l'on n'offre pas de services distincts de responsable de la gestion de cas intensive.

Dans ce dernier cas, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes peut :

- aider à fournir des renseignements à la personne sur ses droits et ses responsabilités;
- aider la personne à recevoir les services d'une avocate ou d'un avocat, et notamment de l'aide concernant les modalités de demande d'aide juridique;
- avec la permission de la personne, discuter de la situation avec le procureur de la Couronne et l'avocat de la défense (remarque : l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes ne parle pas au juge pour le compte de la cliente ou du client et ne fournit pas de services de représentant parajuridique);
- expliquer les actions en justice à la personne pendant le déroulement de la procédure;
- aider à clarifier, pour la personne, les conseils juridiques que lui donne son avocat;
- aider l'agente ou l'agent de probation à compiler le rapport présentenciel ou à rédiger les recommandations du rapport.

Quand on détermine si l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes est ou non le principal soutien pour aider des personnes lors d'une instance judiciaire, il est important de remarquer que ses services ne doivent pas répéter ou remplacer les services offerts par la ou le responsable de la gestion de cas intensive quand cette personne est disponible pour offrir un soutien.

## **Gestion de cas**

La gestion de cas est un processus de collaboration qui soupèse, planifie, met en œuvre, coordonne, surveille et évalue les options et les services requis pour satisfaire les besoins de services de la clientèle.

Dans son rôle de gestionnaire de cas, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes contribue à la concrétisation du bien-être et de l'autonomie de la cliente ou du client comme suit : défense des droits, évaluation, planification, communication, éducation, gestion des ressources et facilitation des services. La planification et la facilitation des services se fondent sur les besoins et les valeurs de la cliente ou du client.

Le principe fondamental d'une saine gestion de cas réside dans le fait que, quand une personne ayant une déficience intellectuelle atteint son niveau optimal de compétences générales et de capacité fonctionnelle, tout le monde en tire profit.

Le rôle de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes en matière de gestion de cas consiste à rencontrer régulièrement les adultes ayant une déficience intellectuelle pour définir les mécanismes de soutien nécessaires et les services adaptés à leurs besoins, et pour y accéder. L'objectif des intervenants est d'aider les gens à avoir accès aux services communautaires courants chaque fois que c'est possible, avant de se tourner vers les services financés par le gouvernement pour répondre aux besoins de ces personnes.

Le processus devrait commencer par une approche de planification centrée sur la personne, afin de concevoir, mettre en œuvre et tenir à jour un plan de services personnalisés avec cette personne et pour elle. Le plan doit être mis au point conjointement par l'adulte ayant une déficience intellectuelle et l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes. Il doit promouvoir les concepts de choix, de services et de mécanismes de soutien individualisés et de satisfaction de la clientèle; il doit tirer parti des points forts et des aptitudes des personnes.

Les fonctions de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes peuvent comporter ce qui suit (sans toutefois s'y limiter) :

- Surveiller le plan de services personnalisés et aider à le réviser.
- Faciliter l'accès à la collectivité et l'inclusion dans celle-ci (à savoir repérer ou exploiter des possibilités, fournir de l'information sur les ressources, etc.).
- Aider à remplir les demandes de services pertinentes.
- Surveiller la fourniture des services aux personnes, notamment par des activités comme des entrevues et des visites d'inspection chez la personne et le fournisseur de services.

- Participer à des activités visant à renforcer les capacités dans le contexte plus vaste de la collectivité.
- Tenir à jour, dans les dossiers individuels des clients, des renseignements sur les progrès accomplis qui soient actuels, précis, complets et consignés en temps opportun.

## **Limites du rôle des intervenants en protection des adultes**

La participation au Programme de protection des adultes est strictement volontaire. L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes ne peut pas contraindre une personne réticente ou indifférente à accepter ses conseils ou les services du programme.

Les intervenants en protection des adultes n'ont pas le mandat de fournir des soins, ou bien de contraindre les personnes à suivre un traitement ou à recevoir d'autres services de soutien recommandés. Bien que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes puisse aider les personnes à prendre des décisions saines et sécuritaires, en fin de compte, la décision définitive appartient à l'adulte ayant une déficience intellectuelle et qui est capable de prendre ces décisions-là.

Les situations qui nécessitent les mesures suivantes : observation directe d'une personne après un traitement médical ou des soins, assistance pour un traitement médical, exécution des directives d'un traitement ou d'ordonnances, ou autres mesures plus intrusives ou intensives, ne font pas partie du mandat des intervenantes ou des intervenants en protection des adultes. En effet, ils n'assurent pas des fonctions de tuteur ou d'avocat pour les personnes auxquelles ils offrent des services, et ils ne prennent pas de décisions pour le compte de la personne en matière de soins personnels, de finances ou de biens. De plus, ils ne peuvent pas assumer de responsabilité légale pour l'adulte ni superviser la sécurité des enfants.

## **Nombre de cas**

La charge de cas des intervenantes ou intervenants en protection des adultes se subdivise en deux catégories :

- les dossiers actifs,
- les dossiers fermés.

Les dossiers de tous les adultes ayant une déficience intellectuelle qui satisfont aux critères d'admissibilité au programme, qui demandent l'aide d'une intervenante ou d'un intervenant en protection des adultes et qui sont acceptés pour participer au Programme de protection des adultes sont considérés comme des dossiers actifs

jusqu'à ce qu'ils soient fermés. Les dossiers actifs ne comprennent pas les cas de personnes placées sur une liste d'attente du programme.

Il existe deux grandes catégories de dossiers actifs :

- Les cas dans lesquels la personne ayant une déficience intellectuelle et l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes ont commencé à travailler à la réalisation d'objectifs précis qui ont été définis dans le plan de la personne. Ces cas sont considérés comme une priorité élevée pour les Services de protection aux adultes; ils nécessitent des réunions nombreuses et continuelles, et l'aide de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes.
- Les cas nécessitant une surveillance, mais des réunions moins fréquentes avec la personne et un soutien permanent minime. Ce sont aussi les cas qui comportent des interventions temporaires minimales, notamment une intervention de courte durée ou ponctuelle pour fournir des renseignements sur les services ou pour adresser la personne aux services pertinents.

Bien que ces cas soient toujours considérés comme actifs, on peut les classer comme cas « de soutien » parce que :

- l'adulte ayant une déficience intellectuelle a réalisé les objectifs qu'il avait initialement définis, mais a encore besoin du soutien de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes pour l'aider à régler des difficultés temporaires quand elles surviennent;
- l'on considère qu'il est recommandé de garder un contact régulier avec la personne afin de maintenir sa stabilité dans sa situation actuelle, ainsi que pour définir les difficultés et de les prévenir;
- l'adulte ayant une déficience intellectuelle demande une surveillance et un contact réguliers de la part de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes, à titre de « filet de sécurité social » afin de bénéficier d'un soutien affectif et de conseils.

Les besoins et la situation de chaque personne ayant une déficience intellectuelle sont sans pareil. Il n'y a donc pas de délai prescrit pour qu'un cas soit considéré comme actif pour les services fournis par le Programme de protection des adultes. **La pratique consistant à fixer des délais pour la participation à ce programme est incompatible avec les principes fondamentaux de justice et d'égalité qui nécessitent que les services soient personnalisés pour répondre aux besoins des personnes et pour atteindre les objectifs.**

On ferme les dossiers dans les cas suivants :

- L'adulte ayant une déficience intellectuelle a décidé qu'il n'a plus besoin des services de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes ou qu'il n'en veut plus.

- L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes a terminé son rôle consistant à fournir une intervention brève ou ponctuelle pour donner des renseignements sur les services ou pour adresser la personne à des services pertinents.
- L'adulte ayant une déficience intellectuelle a quitté la région desservie par l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes. Il incombe à l'intervenante ou à l'intervenant, avec la permission de la personne ayant une déficience intellectuelle, de communiquer avec son homologue de la région où la personne a déménagé ou déménagera, afin de faciliter la transition. Il s'agit notamment de transférer les renseignements pertinents figurant au dossier avec le consentement de l'intéressé(e).
- Un autre organisme s'est chargé du suivi et du service destinés à la personne qui a une déficience intellectuelle.
- Le comportement de la personne ayant une déficience intellectuelle constitue un risque pour la sécurité et la protection de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes;
- On ne sait pas où se trouve la personne ou bien elle est décédée.

Le nombre de cas de chaque intervenante ou intervenant en protection des adultes peut varier, mais en fin de compte il dépend des éléments suivants :

- les besoins individuels de la personne qui reçoit un soutien de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes, notamment le type et le degré d'intervention dont la personne a besoin;
- les responsabilités administratives qui ont un lien direct avec le soutien offert aux personnes qui font partie du nombre de cas de l'intervenante ou de l'intervenant;
- la disponibilité de ressources communautaires et le temps que l'intervenante ou l'intervenant consacre à aider les personnes à se procurer les mécanismes de soutien dont elles ont besoin;
- d'autres éléments, comme la nécessité de fournir un soutien ponctuel ou de courte durée à des personnes dont le cas est « actif », mais est considéré comme un cas de soutien.

Le nombre de cas devrait être géré de manière à ce que les intervenantes ou les intervenants en protection des adultes remplissent efficacement leur rôle et s'acquittent de leurs responsabilités en offrant un soutien aux personnes qui font partie du nombre de cas dont ils s'occupent au moment considéré. Les mécanismes de soutien sont adaptés aux besoins des personnes tout en les incitant à être aussi autonomes que possible. Les intervenantes et intervenants ne devraient pas réduire les soutiens offerts aux clients existants pour fournir du soutien à un plus grand nombre de gens.

Quand la demande de service dépasse la capacité d'intervention du programme, il peut être nécessaire d'instaurer une liste d'attente. Les personnes qui y figurent sont celles qui ont satisfait à tous les critères de base pour l'admissibilité au programme.

Il conviendrait de communiquer périodiquement avec les personnes qui sont sur la liste d'attente pour évaluer leur situation et déterminer si leurs conditions de vie ont changé (c'est-à-dire si elles ont empiré). Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire de fournir une intervention immédiate et de courte durée pour stabiliser la situation d'une personne jusqu'à ce que l'on puisse l'accepter parmi les cas actifs.

## **Développer les capacités communautaires et les relations interorganismes**

L'un des rôles importants des intervenants en protection des adultes consiste à aider les personnes à recourir à leurs soutiens naturels comme l'une des façons primordiales et très constructives d'améliorer la vie des personnes ayant une déficience intellectuelle. On entend par soutiens naturels le soutien et l'assistance qui provient naturellement des associations et des relations qui s'instaurent généralement dans des milieux naturels comme la famille et la collectivité.

Pour réaliser cet objectif, l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes devrait prendre une part active à l'amélioration des capacités de sa collectivité pour mettre en rapport avec elle les adultes ayant une déficience intellectuelle et pour les faire participer. L'intervenante ou l'intervenant devrait aussi s'efforcer de sensibiliser davantage la collectivité et de mettre sur pied des partenariats pour appuyer les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Les caractéristiques et les possibilités d'amélioration des capacités communautaires varieront d'une collectivité à l'autre. Pour ce faire, les intervenantes ou intervenants en protection des adultes peuvent recourir à un certain nombre de stratégies, en commençant par acquérir une bonne connaissance de la gamme de possibilités qui existent dans leur collectivité et des organisations qui y fonctionnent. Ils devraient rechercher des possibilités de travailler avec des groupes communautaires pour définir les obstacles à l'accès de certaines composantes de la collectivité, et pourraient commencer par mettre au point des stratégies pour surmonter ces obstacles.

On incite les intervenants en protection des adultes à instaurer des rapports de travail positifs avec tous les secteurs de la collectivité, car c'est un élément essentiel du perfectionnement des capacités communautaires. Ces relations leur donnent la possibilité de fournir, aux réseaux et aux organisations communautaires qui servent le grand public, de l'information sur les apports positifs que peuvent faire les personnes ayant une déficience intellectuelle.

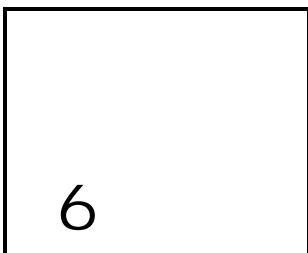
Dans un cadre communautaire plus large, les intervenantes et les intervenants en protection des adultes pourraient faire partie d'organisations de leur collectivité responsables de prises de décision concernant la prestation des services et des programmes communautaires courants ou l'affectation des ressources. Cette approche pourrait influencer sur la mesure dans laquelle les décisions correspondent à la diversité de la collectivité en répondant aux besoins des adultes ayant une déficience intellectuelle.

### **Pratiques exemplaires**

Il peut être utile d'instaurer des partenariats avec des organisations représentant des personnes qui ont d'autres formes de déficience, afin d'apporter une aide pour informer et instruire les entreprises locales, les réseaux de loisirs et les systèmes sociaux de la riche diversité des personnes qui font partie de leur collectivité. En fonction de la collectivité, certains exemples de stratégies de perfectionnement des capacités communautaires pourraient consister à faire participer, à l'échelon local, des associations d'amélioration des affaires ou des conseils de planification sociale.

Au niveau individuel, on pourrait rechercher des possibilités de jumeler des personnes avec d'autres personnes, groupes et activités de la collectivité qui réalisent les objectifs de ces personnes et répondent à leurs besoins.

Une plus grande participation aux mécanismes de soutien naturels et communautaires courants favorise le sentiment que les personnes ayant une déficience intellectuelle font partie de la vie de l'ensemble de la collectivité et y participent au profit de tous.



## Organismes parrains

### Procédure recommandée

Habituellement, le choix de l'organisme qui parrainera le Programme de protection des adultes s'effectue sur la base des critères suivants :

- L'organisme offre des services « généraux » plutôt que de faire la prestation de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. La raison d'être de cette façon de procéder consiste à limiter les situations de conflit d'intérêts dans lesquelles l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes, en prenant la défense des intérêts d'une personne, entre en conflit avec les services offerts par l'organisme parrain. Quand il n'est pas possible de sélectionner un organisme qui offre des services généraux, l'organisme choisi rédige une politique qui indique les modalités de résolution d'éventuels conflits d'intérêts d'une manière qui n'interdit pas à l'intervenante ou à l'intervenant en protection des adultes de remplir son mandat et son rôle conformément à la description figurant dans les présentes lignes directrices. L'organisme parrain pourrait aussi être un organisme offrant des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui sont essentiellement des services de soutien, comme de la gestion de cas, par opposition aux organismes qui offrent des services « essentiels », comme des services en établissement ou des mécanismes de soutien à la participation communautaire.
- L'organisme fait connaître son engagement envers le Programme de protection des adultes et élabore un énoncé de mission écrit inspiré des principes du programme et qui appuie le rôle et la fonction de l'intervenante ou de l'intervenant conformément à la description figurant dans les présentes lignes directrices.
- L'organisme est pertinent en matière de type de services offerts et d'emplacement géographique, il est d'un accès facile et l'on peut s'y rendre en transport en commun (quand il en existe).

- L'organisme ne facture pas d'honoraires aux personnes qui reçoivent un soutien du Programme de protection des adultes.

## **Chef du Programme de protection des adultes**

Le Programme de protection des adultes se verra octroyer une ou un chef qui sera disponible pour effectuer une surveillance fréquente et régulière des intervenantes et des intervenants en protection des adultes.

La ou le chef du programme doit connaître à fond et appuyer le mandat du programme, ainsi que le rôle et la fonction de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes.

Le rôle de la ou du chef du programme consiste à prendre l'initiative du renforcement des capacités communautaires dans sa région et à y participer activement.

## **Perfectionnement du personnel**

Habituellement, l'organisme parrain du Programme de protection des adultes met un budget de formation à la disposition du programme pour :

- fournir une orientation et une formation approfondies aux nouveaux membres du personnel lorsque l'organisme le juge nécessaire et pertinent;
- offrir des possibilités de formation individuelle régulière pour les intervenantes ou les intervenants en protection des adultes qui sont en poste, afin d'améliorer leurs compétences et leurs connaissances sur la problématique de la déficience intellectuelle et sur les questions communautaires plus générales. Il peut s'agir d'appuyer la participation à des associations professionnelles représentant l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes;
- offrir des possibilités de formation régulière aux chefs des intervenantes ou intervenants en protection des adultes, qui amélioreraient leurs compétences et leurs connaissances en supervision du programme.



## Administration du programme

### **Procédures recommandées**

Il incombe conjointement à l'intervenante ou à l'intervenant en protection des adultes, à la ou au chef du programme et à l'organisme parrain de remplir et de tenir à jour des dossiers sur les personnes qui participent au programme (dossiers actifs et dossiers fermés).

De plus, ils ont la responsabilité commune de tenir des statistiques exactes et à jour du volume de cas et de l'activité pour l'ensemble du programme (p. ex. admission de nouveaux clients, nombre de dossiers fermés).

### **Signalement des incidents graves**

Il incombe conjointement aux intervenants en protection des adultes, à la ou au chef du programme et à l'organisme parrain de se conformer aux procédures qui figurent dans la Marche à suivre pour signaler les incidents graves du ministère des Services sociaux et communautaires. L'organisme parrain devrait communiquer avec le bureau régional du ministère pour se procurer une copie de la Marche à suivre, et s'assurer que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes et la ou le chef du programme comprennent pleinement leurs responsabilités en matière de signalement des incidents graves.

### **Dossiers**

#### *Dossiers sur les personnes*

Afin d'instaurer une méthode uniforme pour administrer le Programme de protection des adultes, on devrait conserver, dans le dossier d'une personne, les documents et renseignements suivants sur la prestation des services la concernant :

- Admissibilité : Ce document confirme que la personne satisfait aux exigences en matière d'admissibilité au Programme de protection des adultes, comme l'indiquent les Lignes directrices.
- Admission/aiguillage : Des documents détaillés de la demande d'assistance de la personne au programme devraient figurer au dossier. Il en est de même pour la nature de l'intervention de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes (y compris la mention des objectifs et des besoins de la personne) et pour l'intervention auprès d'autres services (services communautaires financés par le gouvernement et services communautaires courants). Les documents devraient aussi comporter des renseignements personnels comme le nom, l'adresse et les numéros de téléphone, et des détails concernant l'emploi ou les sources de revenus.
- Notes relatives au cas/rapports de contact : Les rapports devraient contenir des renseignements à jour qui sont pertinents et nécessaires pour comprendre l'intervention de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes auprès de la personne. Les renseignements doivent être suffisamment détaillés pour permettre, à une ou un collègue de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes qui s'occupe principalement de la personne, de superviser le cas en l'absence d'un membre du personnel ou lors d'un changement de personnel. Les renseignements pourraient inclure les antécédents sociaux de la personne s'ils sont pertinents pour l'intervention de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes, les contacts importants faits avec la cliente ou le client ou bien en son nom, la documentation des événements dans un contexte de défense des droits.

Les rapports devraient aussi documenter les progrès accomplis pour aider la personne à réaliser ses objectifs, ou bien les changements survenus dans les besoins ou les objectifs de la personne.

- Consentement à l'obtention et à la divulgation de renseignements : L'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes, la ou le chef du programme et l'organisme parrain devraient examiner attentivement si tout renseignement demandé à l'intéressé(e) ou à d'autres personnes a un lien direct avec sa participation au programme. Il incombe à l'intervenante ou à l'intervenant en protection des adultes, avant de demander à la personne de signer un formulaire de consentement, de lui expliquer les raisons pour lesquelles on demande des renseignements précis et l'utilisation que l'on se propose d'en faire.
- Rapport de fermeture de dossier : Ce rapport met fin à l'intervention de l'intervenante ou de l'intervenant en protection des adultes, et devrait en comporter un résumé indiquant le motif pour lequel il ou elle cesse d'intervenir activement auprès de la personne. Il devrait aussi mentionner, le cas échéant, des recommandations concernant des mesures à prendre à l'avenir. Si la personne a ultérieurement besoin de l'aide du programme, on peut rouvrir le dossier.

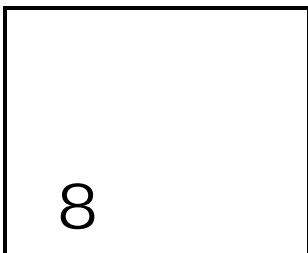
- Autres documents : Tout autre document concernant le soutien que l'intervenante ou l'intervenant en protection des adultes a fourni à la personne (p. ex. les documents concernant la tutelle dans le cadre du POSPH).

#### Dossiers et statistiques du programme :

Les organismes parrains doivent conserver les dossiers de leurs clients en lieu sûr afin de protéger la confidentialité des renseignements.

Les organismes parrains devraient recueillir tous les mois des statistiques sur le programme auprès de chaque intervenante ou intervenant en protection des adultes. Ces renseignements doivent être compilés tous les ans afin que le programme effectue la saisie du niveau d'activité général, du volume de cas et de la demande de services. Les renseignements suivants devraient figurer dans les rapports trimestriels :

- Nombre de cas actifs en fin d'exercice.
- Nombre de nouvelles personnes acceptées dans le programme au cours de l'exercice.
- Nombre de dossiers faisant partie du nombre de cas actifs qui sont considérés comme des cas de soutien à la fin de l'exercice.
- Nombre de personnes figurant sur une liste d'attente pour recevoir un service.
- Nombre de dossiers fermés au cours de l'exercice.



## Liens Web utiles

- Ministère des Services sociaux et communautaires (pour obtenir des renseignements sur ses programmes, par exemple : Programme de services particuliers à domicile, programme Passeport pour l'intégration communautaire, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, et les coordonnées des bureaux du ministère qui sont situés dans les régions) :

<http://www.mcass.gov.on.ca>

- Liens Web sur les déficiences (pour avoir des renseignements sur les programmes fédéraux et provinciaux et sur les mécanismes de soutien pour les personnes handicapées) :

<http://www.disabilityweblinks.ca>

- Ressources humaines et Développement social Canada (liens vers les programmes d'emploi, les prestations d'invalidité, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et les programmes d'alphabétisation du gouvernement fédéral) :

<http://www.hrsdc.gc.ca/>

- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (lien vers les Directives 10.1 et 10.2 sur les fiduciaires) :

[http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/resources/directives/odsp\\_directives](http://www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/resources/directives/odsp_directives)



## Glossaire des termes utilisés dans les Lignes directrices du Programme de protection des adultes

### COMPORTEMENT ADAPTATIF

Composantes du développement d'une personne qui ont un lien avec l'acquisition des capacités fonctionnelles nécessaires pour la vie quotidienne (p. ex. soins autoadministrés, vie autonome, comportement social adéquat).

### ADULTE

Personne âgée de dix-huit (18) ans ou plus.

### GESTION DE CAS

La gestion de cas est un processus de collaboration qui évalue, planifie, met en œuvre, coordonne, surveille et évalue les options et les services requis pour satisfaire les besoins de services de la clientèle.

Le processus a souvent recours à une méthode de planification gérée par la personne pour élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour un plan de services personnalisés avec la personne et pour elle. Le processus favorise les concepts de choix, de services et de mécanismes de soutien personnalisés et de satisfaction de la clientèle.

## ENFANT/ENFANTS

Personne âgée de moins de dix-huit (18) ans.

## DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

État d'affaiblissement mental qui existe ou qui survient chez une personne pendant ses années de formation et qui comprend des troubles d'adaptation. (*Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, L.R.O. 1990, c. D.11*)

## FAMILLE

Personnes ayant un lien de parenté reconnu par la loi y compris, mais non exclusivement les personnes suivantes : pères et mères, frères et sœurs, grands-parents, enfants, petits-enfants, tantes, oncles, cousines et cousins, et incluant les beaux-parents, les demi-frères et demi-sœurs par alliance quand il y a eu une intention établie de traiter la personne comme un membre de la famille.

## ANNÉES DE FORMATION

Années de croissance, de la naissance au jour qui précède le dix-huitième anniversaire de la personne.

## MÉCANISMES DE SOUTIEN ET SERVICES COURANTS

Mécanismes de soutien et services largement acceptés et offerts au grand public pour qu'il les utilise. En règle générale, ils ne sont pas conçus pour un groupe particulier, mais sont de nature générale, comme les programmes de loisirs communautaires, les centres d'emploi ou les bibliothèques publiques.

## DÉFICIENCE MENTALE

Retards ou déformations survenant dans le développement mental qui peuvent amener une personne à avoir besoin de mécanismes de soutien et de services spéciaux. Il peut s'agir par exemple de ce qui suit :

- Intelligence très inférieure à la moyenne comme le démontrent les résultats de tests d'intelligence administrés individuellement ou selon un jugement clinique (à savoir niveau de déficience faible, moyen, grave ou profond).

- Domaines multiples de distorsion qualitative du développement mental normal (à savoir autisme, trouble envahissant du développement).

Cette définition n'inclut pas les déficiences essentiellement attribuables à des perturbations affectives ou psychologiques, ou bien à des retards ou des échecs pour accomplir des progrès dans des domaines précis d'acquisition des habiletés comme des déficiences intellectuelles précises (p. ex. des troubles d'apprentissage).

## RÉSIDENTS DE L'ONTARIO

Pour être admissibles au Programme de protection des adultes, les personnes adultes ayant une déficience intellectuelle doivent être des résidents de l'Ontario.

On entend par résidents des personnes qui, au moment de leur processus d'admission au Programme de protection des adultes sont légalement autorisées à vivre au Canada parce qu'elles ont :

- la citoyenneté canadienne,
- un statut d'immigrant admis,
- un permis du ou de la ministre,
- la permission, donnée par Citoyenneté et Immigration Canada, de demeurer au pays, p. ex. le statut de réfugié,
- et qu'elles ont établi leur résidence principale en Ontario.

Pour confirmer l'admissibilité au Programme de protection des adultes, l'organisme parrain peut exiger une copie des documents corroborant l'établissement de la résidence en Ontario.

Les visiteurs de l'Ontario ne sont pas admissibles au programme. Ils sont considérés comme des résidents de leur province ou de leur pays d'origine.