



S'engager et communiquer efficacement avec les personnes ayant une déficience intellectuelle



Services de l'Ontario pour les personnes
ayant une déficience intellectuelle

Qu'est-ce que la **déficiência intellectuelle** ?

La déficiência intellectuelle regroupe des affections qui entraînent chez les personnes de nombreuses difficultés dans certains domaines, notamment en matière d'apprentissage, de langage, de mobilité, d'autonomie ou de comportement.

Ces affections se manifestent très tôt et persistent tout au long de la vie de la personne.

Environ un pour cent des Ontariens souffrent d'une déficiência intellectuelle. Certains sont nés avec le syndrome de Down, d'autres avec le syndrome d'alcoolisme foetal et d'autres encore sont autistes. Certains autres peuvent avoir été atteints d'une maladie ou victimes d'accident avant leur 18e anniversaire, limitant ainsi leur développement intellectuel.

Les personnes atteintes d'une déficiência intellectuelle participent et contribuent néanmoins à la vie de leur communauté. Elles peuvent être d'excellents employés, artistes, athlètes, défenseurs des droits et amis.

Que sont les **Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficiência intellectuelle** ?

Les personnes ayant une déficiência intellectuelle dépendent de divers services de développement tout au long de leur enfance, notamment de services spéciaux dispensés à domicile, de l'aide aux enfants lourdement handicapés et des services offerts par le Programme ontarien de l'autisme pendant l'enfance. Toutefois, à l'âge de 18 ans, ces services sont interrompus.

Elles peuvent alors présenter une demande de soutien à l'âge adulte auprès de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficiência intellectuelle (SOPDI) et être admissibles à des services de développement pour adultes financés par le ministère des Services sociaux et communautaires, et de l'enfance (MSESSC) de l'Ontario.

Le SOPDI met les personnes en relation avec les services et les soutiens accessibles afin de favoriser leur indépendance et leur permettre de participer activement à la vie de leur communauté et, au final, mener une vie plus enrichissante.

Certains de ces soutiens peuvent inclure des services de gestion de cas, des travailleurs de soutien, des soutiens au logement et à la participation communautaire, des soutiens de relève pour les aidants, et plus encore.

Il existe neuf agences des SOPDI dans la province qui aident à aiguiller les adultes ayant une déficiência intellectuelle vers les services et les soutiens financés offerts par le MSESSC.

Plus de 50 000 adultes ayant une déficiência intellectuelle reçoivent un financement par le biais du programme Passeport afin de soutenir leur participation communautaire (septembre 2020). De nombreux Ontariens ayant une déficiência intellectuelle vivent dans des communautés avec leurs parents ou d'autres membres de leur famille, et obtiennent des soutiens supplémentaires.

Pourquoi les premiers intervenants comme les policiers doivent-ils savoir ceci ?

Certaines familles ne sont plus en mesure de subvenir aux besoins de leurs enfants adultes ayant une déficience intellectuelle. Parfois, ces enfants adultes sont emmenés à l'hôpital, se retrouvent dans la rue ou sont placés dans un refuge sans autre endroit où aller.

Bien que cette situation soit souvent due aux circonstances changeantes au sein de la famille, un autre facteur attribuable peut être les comportements réactifs ou difficiles de la personne, notamment si elle se blesse ou blesse une autre personne, la destruction de biens, l'errance ou l'abus de substances.

De nombreuses personnes ayant une déficience intellectuelle courent également le risque plus élevé de présenter des problèmes de santé mentale non traités. Cette situation, associée à leur handicap, peut accroître leur vulnérabilité, de sorte qu'elles sont plus exposées à des situations dangereuses et à des personnes qui pourraient en abuser.



Voici ce que vous devez savoir lorsque vous interagissez avec des personnes ayant une déficience intellectuelle.

Si vous rencontrez une personne ayant une déficience intellectuelle en situation de détresse, il serait peut-être bon de savoir comment interagir et communiquer efficacement avec elle.

Les niveaux de cognition des personnes ayant une déficience intellectuelle varient et, lorsque ces personnes se trouvent dans des situations de détresse, elles peuvent ne pas être en mesure de comprendre tout ce que vous leur communiquez.

GARDEZ À L'ESPRIT CE QUI SUIV :

- Pensez à la façon dont vous pourriez poser une question à une personne dans un langage clair et simplifié
- Pensez à la question que vous avez posée - dans quelle mesure la personne l'a-t-elle comprise ?
- Pensez à la capacité de cette personne à communiquer au jour le jour
- Maintenant, pensez à la façon dont cette personne peut communiquer lorsqu'elle est effrayée, anxieuse ou lorsqu'elle ne comprend pas ce qui se passe.

Voici quelques conseils sur les choses à faire et à ne pas faire lorsque vous interagissez avec une personne ayant une déficience intellectuelle.

À NE PAS FAIRE :

- Toucher ou s'approcher trop près de la personne
- Placer la personne dans une position difficile
- S'attendre à avoir un contact visuel
- Faire des mouvements rapides et inattendus, bouger la main ou montrer du doigt rapidement
- Poursuivre la personne en courant
- Crier, hurler ou élever la voix
- Parler rapidement ou à voix haute
- Utiliser un langage ou des gestes menaçants
- Poser plusieurs questions à la fois
- Donner plusieurs instructions à la fois
- Poser une question de manière interrompue pendant 10 secondes d'affilée
- Utiliser des questions ouvertes
- Utiliser des questions suggestives
- Utiliser un langage et des concepts abstraits
- Utiliser des expressions idiomatiques ou argotiques
- Faire semblant de comprendre si vous ne comprenez pas
- Faire des promesses qui ne peuvent pas être tenues



NE SUPPOSEZ PAS...

- que la personne comprend ce que vous communiquez
- que vous comprenez ce qu'elle communique
- que sa capacité à s'exprimer est une indication de son degré de compréhension
- que ses capacités ou compétences dans un contexte signifient qu'elle a des capacités ou des compétences dans un autre, par exemple, être capable de bien s'exprimer, mais ne pas être en mesure de comprendre complètement ce qu'on lui dit

À FAIRE :

- Créer un environnement calme et adopter un langage corporel calme (respirer lentement)
- Allouer à la personne suffisamment d'espace
- Utiliser des gestes restreints pour attirer l'attention
- Demander toujours à une personne de confiance d'être présente
- Faire des pauses régulières lorsque vous bougez
- Réduire les stimuli sensoriels identifiés ou les éliminer... car la personne pourrait ne pas bien réagir à la présence d'étrangers en uniforme.
- Être compréhensif et rassurant
- Respecter l'intimité et la dignité de la personne
- Donner à la personne le temps de se calmer
- Utiliser un langage simple
- Parler clairement et lentement



DEMANDEZ :

Demandez toujours à la personne s'il s'agit du bon moment pour discuter. Lors de vos discussions, suivez ces conseils :

- Utiliser un langage et des gestes non menaçants
- Parler d'une voix calme et sur un ton normal
- Parler en faisant face à la personne
- Si la personne entend mieux d'une oreille, parlez vers ce côté
- Répéter et reformuler ce que vous avez dit, au besoin
- Utiliser un langage littéral et concret
- Ne poser qu'une seule question à la fois
- Accorder du temps à la personne pour lui permettre de comprendre - attendre une réponse
- Donner une seule directive à la fois
- Lorsque vous intervenez dans une situation de suicide potentiel, posez des questions précises et directes afin de déterminer si la personne est vraiment à risque ou si elle est simplement obsédée par le sujet du suicide
- Utiliser des aides électroniques visuelles dans la mesure du possible
- Au besoin, leur demander de faire un dessin
- Vérifier ses sensibilités sensorielles.
- Vérifier si la personne comprend ce que vous dites

ÉCOUTEZ :

Comprenez que la personne pourrait ne pas être capable de s'exprimer ou pourrait avoir des capacités verbales limitées; elle ne serait pas ainsi en mesure de répondre à vos commandes ou questions verbales.

- Demander qu'elle vous donne un exemple de ce que vous essayez de communiquer
- Utiliser le confinement géographique, maintenir une distance raisonnable jusqu'à ce que la situation soit entièrement évaluée
- Autoriser les mouvements répétitifs au besoin
- Rester vigilant en cas d'accès de colère ou d'actes impulsifs de sa part

Intervention d'urgence et SOPDI

Les adultes ayant une déficience intellectuelle qui sont en situation de crise doivent être mis en relation avec le SOPDI ; le personnel de l'organisation confirmera s'ils répondent aux critères du ministère en matière d'intervention d'urgence. Il est important de noter que ce type d'intervention est un processus et non une solution permanente.

Le SOPDI a la responsabilité de mettre en route le mécanisme d'intervention d'urgence lorsque les critères sont satisfaits et que le consentement de la personne ou de son mandataire spécial a été obtenu. Le personnel mettra en relation la personne avec les prestataires de services qui peuvent fournir des soutiens à court terme, de façon temporaire et limitée afin d'atténuer les facteurs de risque qui se présentent.

Chaque situation urgente est différente, et même avec le mécanisme d'intervention d'urgence en place, les services pourraient ne pas être immédiatement disponibles.

INTERVENTION D'URGENCE EN DEHORS DES HEURES DE TRAVAIL (RÉSERVÉE AUX PREMIERS INTERVENANTS)

Lorsqu'ils répondent à une situation urgente, mais non liée à une urgence médicale, concernant un adulte ayant une déficience intellectuelle, les agents peuvent appeler le numéro suivant :

1-800-575-2222 (sans frais)
du lundi au vendredi de 16 h 30 à 9 h
du vendredi 16 h 30 au lundi 9 h et tous les jours fériés

L'agent devra répondre à une série de questions dans le cadre d'un examen préliminaire et sera ensuite redirigé vers le SOPDI après les heures d'ouverture. L'agent pourrait être mis en relation avec un intervenant directement ou pour laisser un message. Un représentant de SOPDI retournera l'appel et examinera la situation avec l'agent.

Le SOPDI après les heures de travail aura accès à la base de données provinciale pour voir si la personne est déjà dans le système. Le représentant fournira toute information qui pourrait être utile et collaborera à une intervention locale après les heures de travail, selon les besoins et la disponibilité.

Ce numéro de téléphone après les heures normales de travail ne doit pas être utilisé pour une urgence médicale ou une crise de santé mentale, mais uniquement lorsqu'il y a un danger ou risque perçu pour un adulte (18 ans et plus) ayant une déficience intellectuelle (p. ex., perte de résidence, personne aidante incapable de fournir des soins pour cause de maladie) et que l'aide ne peut attendre le jour ouvrable suivant.

Pendant les heures normales de bureau, veuillez appeler le **2-1-1 ou le SOPDI de votre région.**

Veuillez consulter le site sopdi.ca et cliquer sur **Trouvez votre SOPDI.**

Bureaux des SOPDI

SOPDI – Région du Centre-est

Régions : Durham, Haliburton, Kawartha Lakes, Northumberland, Peterborough, Simcoe, et York.
1-855-277-2121

SOPDI – Région du Centre-ouest

Régions : Dufferin, Halton, Peel, Waterloo, et Wellington.
1-888-941-1121

SOPDI – Région de l'Est

Régions : Ottawa, Prescott-Russell, Renfrew, Stormont, Dundas, et Glengarry.
1-855-376-3737

SOPDI – Région de Hamilton-Niagara

Régions : Brant, Haldimand-Norfolk, Hamilton, et Niagara.
1-877-376-4674

SOPDI – Région du Nord-est

Régions : Cochrane, Muskoka, Nipissing, Parry Sound, et Témiscamingue.
1-855-376-6376

SOPDI – Région du Nord

Régions : Algoma, Kenora, Manitoulin, Rainy River, Sudbury, et Thunder Bay.
1-855-376-6673

SOPDI – Région du Sud-est

Régions : Frontenac, Hastings, Lanark, Leeds & Grenville, Lennox & Addington, et Prince Edward.
1-855-237-6737

SOPDI – Région du Sud-ouest

Régions : Bruce, Chatham-Kent, Elgin, Essex, Grey, Huron, Lambton, Middlesex, Oxford, et Perth.
1-855-437-6797

SOPDI – Région de Toronto

Régions : Etobicoke, North York, Scarborough, et Toronto.
1-855-372-3858

Pour en savoir plus, appelez le 2-1-1 ou visitez sopdi.ca



 **SOPDI**
Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle