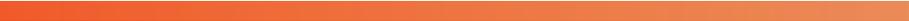




Services aux
Personnes ayant
UNE DÉFICIENCE
INTELLECTUELLE



Guide du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité



Décharge de responsabilité : Le présent document est un guide en langage simple destiné à vous aider à mieux comprendre le Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité. La version intégrale du règlement est consultable sur le [site Web Lois-en-ligne](#) du gouvernement de l'Ontario.

Les renseignements et les exemples que contient le guide ne constituent pas des conseils juridiques. Il est conseillé de consulter un avocat pour toute question juridique ou conseil au sujet du règlement.

ISBN 978-1-4435-6223-2 (TXT)



Table des matières

Introduction	4
Au sujet du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité	5
Qui doit suivre ces règles?	6
Que doivent faire les organismes pour se conformer aux nouvelles règles?	7
Quelles sont les dates limites pour se conformer aux règles?	8
Quelles mesures d'assurance de la qualité les organismes doivent-ils mettre en place?	9
Mesures d'assurance de la qualité générales pour les organismes de service	10
Mesures d'assurance de la qualité à l'égard des organismes de service : stratégies d'intervention comportementale	15
Mesures d'assurance de la qualité à l'égard des organismes de service : services et soutiens résidentiels	17
Mesures d'assurance de la qualité à l'égard des points de contact régionaux	18
Pour en savoir plus	19



Introduction

Le gouvernement s'est engagé à améliorer les services et soutiens pour les adultes ayant une déficience intellectuelle et leurs familles. Il veut que les services et soutiens en place aient les caractéristiques suivantes :

- Être justes, pour que tout le monde reçoive le même traitement;
- Être souples, pour que les services et soutiens répondent aux besoins des personnes;
- Être durables.

Dans le but d'apporter ces changements, le gouvernement a adopté la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Cette nouvelle loi remplacera la Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, qui a été promulguée il y a 35 ans.

Au sujet du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité

Le nouveau règlement est pris en application de la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle (la Loi). Il contient des règles que les organismes et Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (appelés « entités d'examen des demandes » dans la Loi) doivent respecter. Les mesures d'assurance de la qualité sont des règles qui aident les organismes et Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle à fournir des services et soutiens de haute qualité, et à respecter les normes établies.



Qui doit suivre ces règles?

Organismes de service : appelés aussi « organismes » tout court, il s'agit des organisations qui reçoivent des fonds du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario pour fournir des services et soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle.

Entités d'examen des demandes : cette expression juridique désigne Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, des entités auprès de qui les gens peuvent :

- obtenir des renseignements sur les services et soutiens;
- savoir s'ils peuvent obtenir de l'aide;
- remplir une demande.

Ces organismes veilleront à ce que chaque personne qui demande des services et soutiens soit traitée de la même façon.

Les particuliers ou les familles qui reçoivent des subventions directes n'ont pas besoin de suivre les règles sur les mesures d'assurance de la qualité. Le ministère des Services sociaux et communautaires créera d'autres règles pour les bénéficiaires d'un financement direct. On parle de financement direct lorsque des sommes d'argent sont versées directement à un adulte ayant une déficience intellectuelle ou à quelqu'un d'autre pour le compte de cette personne. Verser l'argent directement aux gens leur permet de gérer les soutiens qu'ils reçoivent et de prendre leurs propres décisions.



Que doivent faire les organismes pour se conformer aux nouvelles règles?

Les organismes et Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle doivent mettre en place des politiques et procédures au sujet de la qualité de leurs services et soutiens. Ce sont les règles qu'ils doivent respecter.

Les politiques et procédures sont généralement conservées dans un livre dans le bureau de l'organisme ou auprès de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, où toutes les personnes qui travaillent peuvent les consulter. Ces politiques et procédures fournissent au personnel et aux bénévoles l'information dont ils ont besoin pour exécuter leur travail. Le ministère veille à ce que ces règles soient suivies.

Lorsque les organismes versent de l'argent à une autre organisation ou à une autre personne pour fournir des services et soutiens, ils doivent s'assurer que cette organisation ou que cette personne respecte les mêmes règles d'assurance de la qualité qui s'appliquent aux organismes. Ces organismes doivent vérifier si l'autre personne ou l'autre organisation se conforme aux règles.

Chaque employé ou bénévole de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle doit respecter toutes les politiques et procédures. Chaque organisme et entité Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle examinera ses politiques et procédures régulièrement et les mettra à jour au besoin.

Dans certains cas, le ministère confère aux organismes et à Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle le pouvoir de créer des règles qui correspondent aux services et soutiens qu'ils offrent. Parfois, le ministère indiquera aux organismes et à Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle les règles qu'ils doivent suivre. Le ministère vérifiera que les organismes et Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle suivent bien ces règles.

Quelles sont les dates limites pour se conformer aux règles?

Les règles sur l'assurance de la qualité applicables aux organismes sont entrées en vigueur le **1er janvier 2011**.

Les règles applicables à **Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle** entreront en vigueur le **1er juillet 2011**.



Quelles mesures d'assurance de la qualité les organismes doivent-ils mettre en place?

Chaque partie du Règlement sur les mesures d'assurance de la qualité traite d'un sujet différent. Certaines parties s'appliquent aux organismes et d'autres à Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le reste de la présente brochure vous expliquera les sujets traités dans le règlement, principalement en ce qui concerne les organismes.



Mesures d'assurance de la qualité générales pour les organismes de service

Promotion de l'inclusion sociale, de la liberté de choix, de l'autonomie et des droits

La promotion de l'inclusion sociale signifie aider les gens pour qu'ils puissent participer activement à la société par le biais d'activités bénévoles, d'un travail ou de l'adhésion à des équipes sportives locales. Les organismes doivent fournir le soutien qui permettra aux personnes ayant une déficience intellectuelle de participer à la collectivité dans laquelle elles vivent.

Les organismes doivent s'assurer que les personnes ayant une déficience intellectuelle reçoivent les soutiens dont elles ont besoin pour vivre seules ou avec d'autres personnes, et prendre des décisions éclairées.

Tous les organismes doivent préparer un énoncé de mission, des principes de service et une déclaration énonçant les droits des personnes ayant une déficience intellectuelle. Ces documents présentent les valeurs de l'organisme et expliquent comment il fournit

le soutien nécessaire. Ces documents doivent montrer comment l'organisme aidera les personnes ayant une déficience intellectuelle à participer et à être incluses dans leurs collectivités.

Les organismes doivent expliquer leur énoncé de mission et leurs politiques à tous ceux et celles qui utilisent leurs services et soutiens. Les organismes doivent aussi tenir des séances d'information pour présenter les politiques et les valeurs à leurs personnel, bénévoles et membres du conseil d'administration.

Élaboration de plans de soutien individualisés

Les organismes doivent avoir un plan de soutien pour chaque personne qui utilise leurs services et soutiens. Le plan doit être préparé avec la personne qui a une déficience intellectuelle ou la personne qui la représente. Ce plan doit être examiné et mis à jour chaque année.

Les plans de soutien individualisés devraient contenir les renseignements suivants :

- les objectifs de la personne et les résultats attendus;
- les services et soutiens que la personne recevra de l'organisme;
- les mesures à prendre pour assurer que la personne est en bonne santé et que sa sécurité est protégée;
- l'aide éventuelle dont la personne aurait besoin pour gérer ses finances;
- les autres ressources communautaires disponibles (comme une équipe sportive dans une salle de sports locale ou un programme à la bibliothèque).

Aide en matière de gestion des finances

Parfois une personne ayant une déficience intellectuelle a besoin d'aide pour gérer son argent. Les organismes doivent avoir des règles qui expliquent comment ils vont aider la personne à gérer son argent, si la personne a besoin d'aide ou leur demande de l'aide à cet égard.

Les organismes doivent tenir un dossier distinct pour chaque personne qui reçoit de l'aide. Ce dossier doit être examiné chaque année par un tiers. Ce tiers peut être une personne autre que le préposé de l'organisme qui aide la personne ayant une déficience intellectuelle à gérer ses finances.

Promotion de la santé, fourniture de services médicaux et médicaments

Les organismes doivent avoir des règles sur la fourniture de renseignements sur la santé publique aux personnes qu'ils soutiennent. Ces renseignements permettent aux personnes ayant une déficience intellectuelle de prendre des décisions éclairées sur leur santé. Ils peuvent porter sur les sujets suivants :

- l'alimentation,
- la forme physique,
- l'hygiène,
- la sécurité personnelle.

Les organismes doivent avoir des règles sur la surveillance des problèmes de santé des personnes qu'ils soutiennent, si ces problèmes sont inclus dans les plans de soutien. Les organismes doivent tenir des dossiers des services médicaux fournis aux personnes qu'ils soutiennent.

Les organismes doivent aussi avoir des règles sur la manipulation, le stockage et l'utilisation des médicaments.

Le personnel et les bénévoles qui travaillent directement avec les personnes ayant une déficience intellectuelle doivent recevoir une formation en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire. La réanimation cardiorespiratoire est une procédure exécutée lorsqu'une personne cesse de respirer ou que son cœur cesse de battre.

Prévention et signalement des mauvais traitements

Les organismes doivent avoir des politiques et procédures qui protègent tout le monde. Ces règles déclarent qu'aucune sorte de mauvais traitement ou de négligence n'est autorisée.

Exemples de mauvais traitement :

- Mauvais traitement physiques :
 - frapper,
 - pousser,
 - donner un coup de pied,
 - parler agressivement,
 - utiliser un objet ou une arme pour faire du mal à quelqu'un,
 - mauvaise utilisation de médicaments.
- Négligence :
 - ne pas donner l'alimentation qui convient, les vêtements appropriés ou l'hygiène adéquate,
 - ne pas répondre aux besoins de santé et de sécurité d'une personne.
- Mauvais traitements sexuels :
 - toucher les parties sexuelles d'une personne ou la forcer à faire un geste d'une nature sexuelle contre sa volonté,
 - forcer quelqu'un à avoir des relations sexuelles contre son gré,
 - obliger une personne à regarder des images ou à visionner des vidéos qui la rendent mal à l'aise,
- faire des remarques et blagues à connotation sexuelle blessantes, et dire quelque chose qui fait du tort à quelqu'un ou le rend mal à l'aise.
- Mauvais traitements psychologiques :
 - intimider,
 - susciter la peur ou la crainte chez quelqu'un,
 - empêcher quelqu'un de voir ses amis ou sa famille,
 - empêcher quelqu'un d'avoir une vie privée.
- Violence verbale :
 - faire des commentaires sur la race et le sexe, par exemple,
 - menacer quelqu'un,
 - utiliser un langage violent ou jurer.
- Abus financiers :
 - voler ou prendre l'argent de quelqu'un par la force ou la ruse,
 - utiliser l'argent de quelqu'un sans son autorisation,
 - forcer quelqu'un à signer des documents qui transfèrent l'argent à quelqu'un d'autre,
 - faire des changements aux documents financiers de quelqu'un,
 - demander à quelqu'un de voler ou de réclamer de l'argent qui ne lui appartient pas.

Les règles doivent contenir des directives expliquant au personnel quoi faire dans les circonstances suivantes :

- quelqu'un déclare qu'il a été victime de mauvais traitements;
- le personnel est témoin de mauvais traitements;
- le personnel soupçonne que des mauvais traitements sont commis.

Dans chacun de ces cas, l'organisme doit signaler les événements à la police sans tarder. L'organisme ne peut pas enquêter sur un incident avant que la police ait terminé sa propre enquête.

Les règles doivent indiquer comment traiter le personnel et les bénévoles qui sont mêlés aux mauvais traitements.

Les organismes doivent aussi demander à la personne victime des mauvais traitements si elle est d'accord d'informer des membres de sa famille ou la personne qui la représente des mauvais traitements qu'elle a subis.

Les organismes doivent fournir une formation à leur personnel, à leurs bénévoles et aux membres de leur conseil d'administration sur ces politiques, chaque année.

Les organismes doivent aussi expliquer ces politiques aux personnes qui reçoivent leurs services et soutiens, pour les sensibiliser au problème des mauvais traitements et les aider à se protéger contre ces abus.

Les organismes doivent examiner leurs politiques et procédures chaque année afin de vérifier si elles sont efficaces et apporter les changements nécessaires pour éliminer les mauvais traitements.

Respect de la confidentialité et de la vie privée

Les organismes doivent avoir des règles sur la confidentialité et la protection de la vie privée. Ces règles protègent les renseignements personnels des personnes que les organismes soutiennent. Les organismes doivent avoir des règles sur la collecte, l'utilisation et le partage des renseignements personnels. Les règles doivent être conformes aux lois de la province sur la protection de la vie privée et aux accords que l'organisme a conclus avec le gouvernement.

Les organismes doivent aussi fournir une formation à leur personnel, à leurs bénévoles et aux membres de leur conseil d'administration sur ces règles.

Sûreté des lieux dont l'organisme est propriétaire ou dont il assure le fonctionnement

Il y a certaines mesures que les organismes de service doivent prendre pour assurer la sécurité des personnes :

- adopter un plan de sécurité-incendie approuvé, conforme aux exigences de la Loi de 1997 sur la prévention et la protection contre l'incendie (Ontario);
- adopter un plan de préparation aux situations d'urgence, comme une catastrophe naturelle (p. ex., une inondation);
- prévoir une formation pour les membres du personnel sur les marches à suivre énoncées dans le plan de préparation aux situations d'urgence et le plan de sécurité-incendie;
- adopter un plan de continuité de service en cas de perturbation des services (par exemple, si des membres du personnel ne peuvent pas venir au travail).

Les organismes doivent maintenir le matériel en bon état de fonctionnement. Exemples de matériel :

- ascenseurs,
- véhicules,
- systèmes de chauffage et de refroidissement,
- détecteurs de fumée.

Sécurité et protection des personnes

Les organismes doivent avoir des règles sur la sécurité et la protection des personnes auxquelles ils fournissent des services et soutiens. Les organismes doivent prévoir un personnel adéquat pour veiller à la sécurité et au bien-être de ces personnes.

Pratiques en matière de ressources humaines

Les organismes doivent vérifier les références personnelles et les dossiers de police de tous les membres du personnel, membres du conseil d'administration et bénévoles. Les vérifications doivent se faire avant que ces personnes soient appelées à avoir des contacts directs, sans supervision, avec les personnes auxquelles l'organisme fournit des services et soutiens.

Les membres du personnel et les bénévoles doivent recevoir une formation sur les politiques et procédures de l'organisme au sujet des vérifications des références personnelles et des dossiers de police.

Dossiers sur les services

Les organismes doivent tenir un dossier pour chaque personne à laquelle ils fournissent des services et soutiens, pendant sept ans après que la personne cesse de recevoir les services et soutiens de l'organisme.

Les organismes doivent aussi avoir des règles sur la tenue et la conservation des dossiers.

Mesures d'assurance de la qualité à l'égard des organismes de service : stratégies d'intervention comportementale

Cette partie du règlement concerne les plans d'intervention comportementale. Ces plans indiquent au personnel comment aider une personne qui se comporte d'une façon qui risque de lui causer du tort ou d'en causer à autrui.

Cette partie du règlement s'applique aux organismes de service qui fournissent les types suivants de services et soutiens :

- **Résidences de groupe avec services de soutien** - Ce sont des résidences dotées de personnel, où au moins trois adultes ayant une déficience intellectuelle vivent et reçoivent des services et des soutiens d'un organisme.
- **Résidences avec services de soutien intensif** - Ce sont des résidences dotées de personnel, où un ou deux adultes ayant une déficience intellectuelle vivent et reçoivent à temps plein des services et des soutiens d'un organisme.
- **Services et soutiens liés à la participation communautaire** - Par exemple :
 - activités sociales et récréatives,
 - activités professionnelles,
 - activités bénévoles.
- **Services et soutiens liés aux activités de la vie quotidienne** – Ils aident les gens dans leurs activités quotidiennes, par exemple :
 - faire les repas,
 - s'habiller,
 - prendre ses médicaments.
- **Services et soutiens de relève pour fournisseurs de soins** - Ils aident les membres de la famille qui prennent soin de personnes ayant une déficience intellectuelle à obtenir un peu de repos et du soutien.

Stratégies générales d'intervention comportementale

Certaines personnes ayant une déficience intellectuelle se comportent d'une façon qui risque, dans l'immédiat, de leur causer du tort ou d'en causer à autrui ou d'endommager des biens.

Les membres du personnel d'un organisme doivent savoir comment aider une personne qui risque de se causer du tort ou d'en causer à autrui. C'est ce qu'on appelle « intervention comportementale ». Cette partie du règlement énonce les exigences du ministère relatives aux stratégies et plans d'intervention comportementale.

Les membres du personnel d'un organisme sont amenés à utiliser différentes stratégies pour aider les personnes ayant une déficience intellectuelle selon les circonstances. Par exemple, des stratégies positives, comme des paroles calmantes ou la présentation de solutions pour régler les problèmes de la personne.

Le personnel peut recourir à des stratégies perturbatrices uniquement dans les situations où les personnes risquent sérieusement de se blesser ou de blesser quelqu'un d'autre.

Formation en matière de stratégies d'intervention comportementale

Les organismes doivent dispenser une formation à tous les membres du personnel et bénévoles sur les méthodes à utiliser pour aider les personnes qui ont un comportement problématique.

Les organismes doivent veiller à ce que les membres du personnel apprennent comment aider une personne qui a un comportement problématique et qui ne peut pas se calmer.

Plan de soutien au comportement

Chaque personne qui a un comportement problématique doit avoir un plan de soutien au comportement. Le plan indique comment le personnel peut aider cette personne. Il énumère aussi les stratégies que le personnel peut suivre pour aider la personne, allant de méthodes positives à la méthode la plus perturbatrice.

Le plan tient compte des besoins et du bien-être de la personne et doit être préparé par une personne compétente. Le règlement indique aux organismes quel professionnel peut préparer un plan de soutien au comportement. Les organismes doivent examiner ces plans au moins deux fois par année. Le personnel et les bénévoles qui ont des contacts directs avec une personne qui a un comportement problématique doivent suivre une formation sur l'application du plan de soutien au comportement.

Utilisation d'une intervention comportementale perturbatrice

Les membres du personnel ne devraient utiliser une intervention comportementale perturbatrice que si la personne risque de se causer du tort ou d'en causer à autrui ou d'endommager des biens. Le personnel doit utiliser le moins de force possible.



Mesures d'assurance de la qualité à l'égard des organismes de service : services et soutiens résidentiels

Les organismes qui fournissent des services et soutiens aux résidences avec services de soutien intensif (où vivent un ou deux adultes avec du soutien à temps plein) et aux résidences de groupe avec services de soutien (où vivent au moins trois adultes avec le soutien d'un organisme) doivent se conformer à des normes supplémentaires d'assurance de la qualité.

Bien-être de la personne

Les organismes doivent veiller au bien-être des personnes qui vivent dans ces résidences. Par exemple :

- Les accompagner à leurs rendez-vous chez le médecin ou dentiste;
- Leur communiquer des renseignements sur la santé et la nutrition;
- Adopter des règles sur la fourniture de repas sains, l'entretien des biens personnels, les soins aux animaux domestiques et animaux d'assistance (comme les chiens d'aveugle et les autres animaux qui assistent les personnes handicapées).

Confort et sécurité dans les résidences

Les organismes doivent veiller à la sécurité des résidences, par exemple :

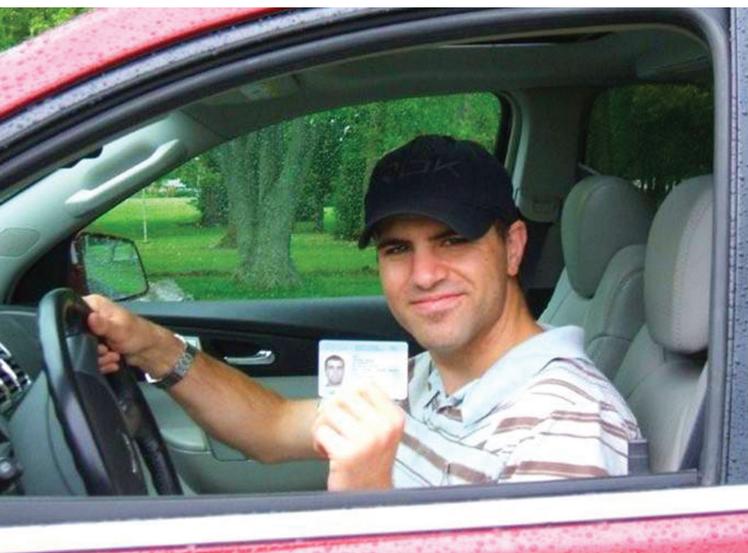
- Maintenir les appareils ménagers en bon état de fonctionnement;
- Entreposer les substances dangereuses dans un endroit sécuritaire (par exemple, produits de nettoyage ou autres produits chimiques);
- Prévoir des chambres à coucher confortables avec suffisamment de place pour les objets personnels et les activités privées;
- Prévoir des aires communes et des aires de loisirs propres et sécuritaires;
- Maintenir des températures agréables dans la résidence toute l'année.



Mesures d'assurance de la qualité à l'égard de Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

La dernière partie du règlement concerne les règles que Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle doit suivre. Un grand nombre d'entre elles sont semblables à celles qui s'appliquent aux organismes. Notamment :

- promotion de l'inclusion sociale, de la liberté de choix, de l'autonomie et des droits;
- prévention et signalement des mauvais traitements;
- respect de la confidentialité et de la vie privée;
- sûreté des lieux;
- pratiques en matière de ressources humaines à l'égard de la formation et des vérifications des références personnelles des personnes qui travaillent dans les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle;
- tenue de dossiers.



Pour en savoir plus

Pour plus d'information, contactez :

Direction des services communautaires et des politiques
en matière de déficience intellectuelle
Ministère des Services sociaux et communautaires
4e étage, Édifice Hepburn
80, rue Grosvenor
Toronto (Ontario) M7A 1E9

Tél. : 416 327-4954

Télec. : 416 325-5554

Tél. sans frais : 1 866 340-8881

Télec. sans frais : 1 866 340-9112

Courriel : dstransformation.css@ontario.ca

Visitez notre site Web, à : ontario.ca/communautaires