

Conseils pour une approche adaptée à certains groupes en situation de vulnérabilité

À l'attention des corps policiers en contexte de la pandémie COVID-19

Qui ?

Personnes ayant :

- Un trouble de santé mentale, un trouble lié à l'utilisation de substance ou en situation d'itinérance;
- Une déficience physique dont une déficience motrice (DM), une déficience du langage (DL), une déficience auditive (DA) ou une déficience visuelle (DV);
- Une déficience intellectuelle;
- Un trouble du spectre de l'autisme;
- Des troubles neurocognitifs majeurs.

Objectif

Cette fiche a pour objectif d'outiller les policiers intervenant auprès de ces citoyens et de définir les grandes lignes d'intervention afin d'éviter l'escalade comportementale en regard de la demande d'isolement ou de confinement du gouvernement pour des raisons de santé publique.

Exemple de situation: Intervenir auprès d'une personne ayant un trouble du spectre de l'autisme qui se balance dans un parc fermé par la Ville.

Conseils généraux

Ces consignes s'appliquent à l'ensemble des personnes :

- S'assurer que la personne entend et comprend;
- Se présenter par votre prénom;
- Parler lentement avec un ton doux et calme;
- Utiliser des phrases courtes et des consignes simples;
- Laisser un temps de réaction à la personne;
- Annoncer vos gestes et vos intentions;
- Expliquer à la personne le contexte et la raison de votre intervention en évitant les termes infantilisants;

- Diminuer les sources de stimulations (visuelles, sonores, etc.) lors des interventions;
- Éviter de raisonner la personne : attendre qu'elle se calme si elle est agitée;
- Rassurer la personne si elle démontre des signes d'inquiétude;
- Éviter la contrainte physique;
- Remercier la personne de sa collaboration;
- Si la personne utilise une aide technique (ex : clavier de communication, canne de détection, chien-guide ou d'assistance, etc.), il est important de lui laisser. Cette aide est essentielle à la personne pour fonctionner;
- Informer la famille, la ressource résidentielle ou l'intervenant du CISSS ou CIUSSS du territoire de la situation, le cas échéant;
- Offrir un accompagnement à la personne jusqu'à son domicile.

Selon leur situation, certains citoyens pourraient :

- 1) Ne pas répondre, répondre par « oui » à toutes les questions et/ou éviter le contact visuel;
- 2) Avoir des difficultés de compréhension et de communication;
- 3) Avoir de la difficulté à se repérer dans l'espace et le temps.

Conseils spécifiques

Santé mentale, dépendance et itinérance

Certains citoyens vont présenter un profil psychotique ou déliquant (qui peut inclure la consommation). Se référer au Guide des pratiques policières - section 2.2.8 au besoin

Pistes de solutions :

- Nommer le motif de l'intervention;
- Laisser la personne raconter sa version;
- Tenter d'apaiser la personne : la communication pacifique est à privilégier.

Conseils pour une approche adaptée à certains groupes en situation de vulnérabilité

À l'attention des corps policiers en contexte de la pandémie COVID-19

Déficiência physique

Certains citoyens peuvent présenter une déficiência motrice ou une déficiência du langage

Pistes de solutions :

- Interpeller la personne sans présumer une atteinte intellectuelle ou une intoxication;
- Formuler des demandes claires et simples.

Certains citoyens peuvent présenter une surdité et communiquer avec une langue des signes

Pistes de solutions :

- Utiliser des mots simples avec illustrations en support visuel;
- Expliquer la situation à la personne en présumant qu'elle ne connaît pas le contexte (les personnes sourdes gestuelles peuvent avoir un accès restreint à l'information disponible dans les médias et sur le web);
- Intervenir avec un proche entendant si possible;
- Au besoin, utiliser le service d'interprétariat de la région pour communiquer avec la personne.

Certains citoyens peuvent être malentendants

Pistes de solutions :

- S'assurer de bien articuler;
- Avoir le visage éclairé et découvert afin que la personne puisse lire sur vos lèvres;
- Utiliser des mots simples;
- Favoriser les communications écrites au besoin.

Certains citoyens peuvent présenter une déficiência visuelle

Pistes de solutions :

- Interpeller la personne en se rapprochant d'elle;
- S'assurer qu'elle comprend que vous vous adressez à elle.

Déficiência intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme

Certains citoyens peuvent présenter une déficiência intellectuelle, des troubles graves de comportement, un trouble du spectre de l'autisme. Ces derniers peuvent avoir des sensibilités (sons, lumière, toucher, etc.), des comportements répétitifs ou des difficultés dans les interactions sociales

Pistes de solutions :

- Rester calme et ne pas interrompre les comportements répétitifs;
- Éviter de toucher ou de contraindre la personne;
- Limiter les sources de stimulation (lumières, sons, etc.);
- Utiliser la gestuelle ou un support visuel pour communiquer et diriger la personne.

Troubles neurocognitifs majeurs :

Certains citoyens peuvent être désorientés.

Pistes de solutions :

- Éviter d'approcher la personne par le côté ou par derrière;
- Utiliser la gestuelle pour communiquer et diriger la personne;
- De façon générale éviter de dire le mot « non » (utiliser le « oui » le plus souvent possible);
- Si absence de coopération, entrer dans la réalité de la personne et répondre à ses besoins pour soulager sa détresse (exemple : « Votre fille sera ici plus tard »).