

Constats et recommandations sur les registres de personnes vulnérables

Par la Fédération des Mouvements Personne d'Abord du Québec



Notre Fédération est un regroupement d'organismes qui rejoignent ensemble près de 800 personnes qui ont une déficience intellectuelle (DI) dans la province de Québec.

Nous réalisons actuellement des travaux et avancées sur l'adaptation des mesures d'urgence auprès des personnes qui ont une DI. Ce document est une avancée parmi d'autres que vous pouvez lire à la page suivante.

En effet, ce document présente une analyse de 27 registres de personnes vulnérables utilisés par les municipalités pour aider les premiers répondants à intervenir en cas de sinistres. Vous y trouverez 9 constats et recommandations, ainsi que des exemples de pratiques intéressantes.

Bien que chaque ville ou municipalité ait sa propre réalité, nous espérons que ce document nourrira vos réflexions sur les registres.

Nous destinons ce document au :

- Comité municipal de sécurité civile ;
- Responsable en sécurité civile et/ou en sécurité incendie ;
- Responsable des personnes handicapées et accessibilité universelle pour les municipalités de 10 000 habitants et plus.

Si vous voulez plus d'informations, vous pouvez contacter Sébastien Moisan, responsable du dossier, à l'adresse courriel suivante : smoisan@fmpdaq.ca. C'est important pour nous d'impliquer tant les personnes qui vivent les urgences que les professionnels qui les gèrent.

Un peu plus sur notre Fédération

Au niveau provincial, notre Fédération travaille fort pour représenter les personnes qui ont une DI auprès des acteurs de la sécurité civile. Nous voulons nous assurer que les registres aident les premiers répondants à intervenir et, par conséquent, aident les personnes qui ont une DI.

Cette année, nous sommes fiers d'avoir mobilisé, grâce à notre analyse, l'Office des personnes handicapées (OPHQ) et le ministère de la Sécurité publique (MSP) pour améliorer les registres. Ils développent ensemble un mandat de collaboration pour faire avancer les choses. Sur demande, nous pouvons vous référer aux personnes responsables du dossier à l'OPHQ et au MSP. Cette avancée nous donne beaucoup d'énergie pour la suite !

Dans le même esprit, nous avons envoyé ce document à toutes les municipalités qui ont un plan d'action pour les personnes handicapées. C'est notre première démarche de cette ampleur et nous avons hâte de mieux comprendre vos réalités sur le terrain concernant les registres.

Nous collaborons aussi avec la recherche en réalisant actuellement un projet avec l'Université McGill (le programme PRACIH) pour évaluer comment les personnes qui ont une DI vivent les urgences climatiques, comme les vagues de chaleur, le verglas ou les inondations. Nous évaluons aussi la possibilité de réaliser un projet de recherche sur les registres avec le Centre de recherche et d'innovation en sécurité civile.

Sur le plan régional, nos organismes membres sont très actifs. Ils accompagnent concrètement des personnes qui ont vécu des catastrophes naturelles et créent des liens avec leur municipalité pour adapter les interventions. Par exemple, le Mouvement Personne d'Abord du Québec Métropolitain a participé directement à la création du [projet K](#).

Table des matières

Constats et recommandations.....	4
1. Prioriser les informations essentielles pour l'intervention immédiate ..	4
2. Permettre aux citoyens de s'inscrire par téléphone.....	5
3. Permettre aux citoyens de s'inscrire sans adresse courriel	6
4. Prendre en charge la mise à jour des données	7
5. Consolider le réseau de soutien en demandant 2 contacts de référence.....	8
6. Collaborer avec le Curateur public pour protéger les citoyens représentés	9
7. Demander une photo	10
8. Offrir l'inscription à des services d'urgence complémentaires	11
9. Faire un suivi après l'inscription.....	12
Autres pistes de réflexion	13
La promotion, la priorité de l'efficacité des registres	14
Exemple de registre pour des personnes qui ont une déficience intellectuelle	Error! Bookmark not defined.
Répartition des informations demandées dans 27 registres, par nombre de fois demandées	16

Constats et recommandations

1. Prioriser les informations concises et actionnables

Constat

L'analyse des registres actuels démontre que les données recueillies sont principalement de nature descriptive (ex. : diagnostic médical ou condition générale). Or, les échanges avec le Regroupement des associations de pompiers du Québec montrent que les premiers répondants ont besoin de connaître les comportements à adopter. Pour garantir une intervention rapide et adaptée, il est aussi suggéré un maximum de cinq informations.

Recommandation

Nous suggérons d'enrichir les registres avec des données orientées vers l'action. L'objectif est de guider concrètement les services d'urgence sur la meilleure façon d'interagir avec la personne dès les premiers instants.

Exemples :

- La [municipalité de Stratford](#) demande par exemple la meilleure façon d'aborder la personne en situation d'urgence.

But ou raison pouvant vous inciter à errer ou à fuir, s'il y a lieu :
Attractions ou endroits préférés où vous pouvez vous trouver :
Meilleure façon de vous aborder :

- La vidéo suivante montre une chauffeuse d'autobus qui parle au jeune adulte de Fortnite pour baisser son anxiété : [youtube.com/shorts/Bseunb3Ve1g?si=Sk8gO_TxIKS20nDQ](https://www.youtube.com/shorts/Bseunb3Ve1g?si=Sk8gO_TxIKS20nDQ)

2. Permettre aux citoyens de s'inscrire par téléphone

Constat

Actuellement, l'inscription aux registres se fait majoritairement en ligne, par la poste ou en personne. Notre analyse révèle que seulement 5 municipalités mettent de l'avant l'option téléphonique. Pour plusieurs citoyens, notamment les personnes ayant une déficience intellectuelle, le téléphone demeure le moyen de communication le plus accessible, car il permet de surmonter certaines barrières numériques ou administratives.


Recommandation

Nous suggérons de systématiser et de publiciser l'option de l'inscription et de la mise à jour des données par téléphone. Une mention claire comme « Vous pouvez vous inscrire par téléphone au » peut grandement encourager la participation. Cette approche présente deux avantages majeurs :

- Elle permet aux personnes n'ayant pas accès aux outils numériques ou ayant des difficultés avec l'écrit de s'enregistrer.
- L'inscription à un registre de sécurité civile peut être une démarche stressante. Parler de vive voix à un employé municipal humanise le processus et offre un sentiment de sécurité immédiat.

Exemple :

- La municipalité de [Sainte-Brigitte-de-Laval](#) adopte une bonne pratique en précisant qu'une personne peut communiquer par téléphone si elle n'est pas en mesure de remplir le formulaire Web. Pour aller plus loin, elle pourrait aussi indiquer clairement que la personne peut s'inscrire par téléphone.
- La [Ville de Sainte-Thérèse](#) peut aider une personne à s'inscrire par téléphone et l'indique clairement.

Si vous n'êtes pas en mesure de remplir le formulaire par Internet, téléphonez au [450 435-2422](tel:450-435-2422) , poste 3309 et un commis procédera à votre inscription.

3. Permettre aux citoyens de s'inscrire sans adresse courriel

Constat

L'analyse montre que l'adresse courriel est un champ dans certains formulaires. Or, de nombreux citoyens, y compris des personnes ayant une DI, n'utilisent pas de messagerie électronique ou rencontrent des difficultés techniques fréquentes (perte de mots de passe, changements d'adresse). Cette barrière peut freiner l'inscription de personnes vulnérables.

Recommandation

Nous suggérons de rendre la collecte de l'adresse courriel optionnelle plutôt qu'obligatoire. Permettre de s'inscrire en ligne sans ce champ assure qu'aucun citoyen ne soit exclu du processus pour des raisons techniques.

Si vos systèmes exigent une adresse nous recommandons de :

- Proposer une alternative claire directement dans le formulaire ;
- Personnaliser le message d'erreur pour guider l'utilisateur vers une solution « Si vous n'avez pas de courriel, veuillez nous contacter au »

Exemples :

- La [Ville de Saint-Jérôme](#) demande l'adresse courriel, sans l'obliger.

Téléphone principal : * Téléphone (autre) :

Format du numéro de téléphone : (###) ###-####
Ce champ est nécessaire

Adresse courriel :

- La Ville de Sainte-Thérèse utilise une adresse interne générique pour inscrire les citoyens sans courriel aux alertes citoyennes et avis d'urgence. Pour aller plus loin, nous croyons qu'elle pourrait indiquer clairement cette alternative sur son site.

4. Prendre en charge la mise à jour des données

Constat

La pertinence d'un registre de sécurité civile repose sur l'exactitude des informations qu'il contient. Actuellement, peu de municipalités (5 sur 27 analysées) indiquent prendre l'initiative de contacter les citoyens pour actualiser leurs dossiers.

Pour plusieurs personnes, notamment celles ayant une déficience intellectuelle, il peut être difficile de se rappeler la nécessité d'une mise à jour périodique ou de savoir vers qui se tourner pour le faire.

Recommandation

Si votre protocole repose sur le citoyen, nous recommandons de :

- Programmer un rappel automatique pour vos services si une mise à jour n'a pas été effectuée, afin d'éviter la suppression de données.
- Offrir la possibilité d'effectuer cette mise à jour directement auprès d'un contact de référence identifié.

Exemples :

- La Ville de Saint-Jérôme, la [Ville de Montréal](#) et la [MRC de Portneuf](#) demandent les préférences de communication pour la mise à jour.

Comment souhaitez-vous qu'on communique avec vous pour la mise à jour annuelle de vos informations personnelles?

Téléphone

Adresse courriel

- La [Ville de Beaconsfield](#) confirme un suivi 2 fois par année.

QU'EST-CE QUE NOUS OFFRIRONS?

- Nous vous appellerons 2 fois par année pour mettre à jour les informations (novembre et mai)
- Nous vous appellerons lors d'urgences (canicule, tempête, panne prolongée, etc.)

5. Assurer le réseau de soutien en demandant 2 contacts de référence

Constat

La majorité des registres municipaux actuels permettent d'inscrire un ou deux contacts à joindre en cas d'urgence. Pour les citoyens ayant une DI, le réseau social peut parfois être restreint ou composé de personnes avec des réalités similaires. La disponibilité d'un seul contact ne garantit donc pas toujours une liaison rapide avec les proches lors d'un sinistre.

Recommandation

Nous suggérons d'encourager l'inscription d'au moins deux contacts de référence. Cette pratique renforce la sécurité de la personne en augmentant les chances de joindre rapidement un contact de référence.

Pour optimiser la démarche, il peut être utile de :

- Préciser l'importance de diversifier les contacts ;
- Informer le citoyen d'aviser ces personnes de leur rôle.

Exemple :

La [Ville de Beaconsfield](#) demande 2 contacts de référence. Dans son [dépliant](#), elle explique bien la démarche à faire auprès des contacts.

QUOI FAIRE APRÈS VOTRE INSCRIPTION AU REGISTRE?

Avertir vos contacts de votre inscription

- Nous les contacterons si nous sommes dans l'impossibilité de vous rejoindre en cas d'urgence
- Il peut être stressant pour vos proches de recevoir un appel de notre part. Il vaut mieux les aviser à l'avance!
- Montrez-leur ce dépliant
- Si possible, identifiez un voisin qui pourrait être l'un de vos contacts pour le registre

6. Collaborer avec le Curateur public pour protéger les citoyens représentés

Constat

Nos échanges révèlent un besoin de rapprochement entre les acteurs de la sécurité civile et le Curateur public du Québec. Actuellement, seuls 11 registres sur 27 mentionnent la notion de représentant légal, et le rôle du Curateur public dans les mesures d'urgence demeure méconnu de plusieurs intervenants. Pourtant, cet organisme, qui assure la protection des personnes les plus vulnérables, a manifesté un grand intérêt pour les registres dont il ignorait l'existence.

Recommandations appuyées par le Curateur public du Québec

Pour mieux protéger les citoyens sous régime de protection, nous suggérons d'intégrer les pratiques suivantes :

- Prévoir un espace distinct des contacts de référence pour identifier le représentant et nommer explicitement le Curateur public.
- Mettre en place une procédure pour aviser le Curateur public lorsqu'une personne sous sa protection est inscrite à votre registre.
- Impliquer le Curateur public dans vos réflexions sur la sécurité civile et promouvoir votre registre directement auprès de ses services.

Exemple :

- Le [comté de Kings, en Nouvelle-Écosse](#), section représentant légal
- En [France](#), une preuve de tutelle est exigée lorsque l'inscription est faite par le représentant légal.
- La [Ville de Montréal](#) précise d'informer la personne représentée de son inscription si celle-ci est faite par le représentant légal

7. Demander une photo

Constat

Actuellement, aucun des registres de personnes vulnérables analysés au Québec ne demande de photographie. Pourtant, l'identification visuelle est un atout majeur pour les services d'urgence, particulièrement lorsqu'ils interviennent auprès de personnes ayant des difficultés de communication ou susceptibles de s'égarer.

Malgré les enjeux de confidentialité, d'autres bases de données de sécurité utilisent déjà ce type d'information pour accroître l'efficacité des recherches et des interventions.

Recommandation

Nous suggérons d'inclure une option permettant de joindre une photographie au dossier du citoyen. Cette ressource visuelle permet aux premiers répondants de confirmer l'identité de la personne de manière instantanée et sécurisante.

Pour faciliter cette démarche, nous recommandons de :

- Indiquer clairement les critères de la « photo idéale » (ex. : portrait récent, visage bien dégagé, bonne luminosité).
- Préciser aux citoyens que cette image est destinée exclusivement à l'usage des intervenants d'urgence pour assurer leur sécurité.

Exemple

- En [Ontario](#), les registres de personnes vulnérables du service de police demandent une photo.

8. Offrir l'inscription à des services d'urgence complémentaires

Constat

L'analyse révèle que la communication entre les différents outils de sécurité est encore limitée. Seulement 3 registres mentionnent les systèmes d'alertes d'urgence municipaux. Pourtant, il existe une panoplie de services de soutien et d'alerte (alertes Silver, alertes municipales ou provinciales, etc.) qui gagneraient à être mieux intégrés pour assurer une protection optimale des citoyens vulnérables.

Recommandation

Nous suggérons d'adopter une approche de « guichet unique » pour simplifier le parcours du citoyen. L'objectif est d'assurer que l'inscription à un registre de personnes vulnérables ouvre la porte à l'ensemble des protections disponibles. Pour ce faire, nous recommandons de :

- Offrir, si possible, une inscription simultanée aux autres programmes ou systèmes d'alertes lors de la complétion du formulaire.
- Demander au citoyen s'il bénéficie déjà des autres services.
- Si la personne n'est pas inscrite, proposer un lien direct vers les formulaires d'adhésion des autres services concernés.


Exemple

- [Saint-Edmond-de-Grantham](#) oriente la personne vers l'inscription au service d'alerte si elle n'est pas abonnée

Alertes Municipales

Êtes-vous abonné ?

Oui Non

 **Vous n'êtes pas inscrit à notre service d'alertes aux citoyens!**
Vous pouvez dès maintenant vous inscrire à notre service afin de recevoir les avis importants vous concernant selon les moyens de communication de votre choix. Il suffit de réviser vos informations personnelles et indiquer vos préférences de communication.

[JE M'INSCRIS](#)

9. Faire un suivi après l'inscription

Constat

L'analyse indique que le suivi après l'inscription est une pratique encore peu répandue (4 municipalités sur 27). Pourtant, une simple inscription peut laisser un sentiment d'incertitude sur les mesures concrètes qui seront prises en cas d'urgence. Les échanges avec nos membres révèlent que, si l'inscription les rassure, ils ne perçoivent pas toujours clairement les accommodements dont ils bénéficieront réellement.

Recommandation

Nous suggérons d'instaurer un suivi systématique après chaque inscription, que ce soit par téléphone ou, idéalement, par une visite à domicile. Cette démarche permet non seulement de valider les informations, mais aussi de fournir des conseils de prévention personnalisés :

- La visite permet d'évaluer les besoins dans l'environnement réel de la personne et de préciser les modalités d'intervention.
- Un contact direct avec un représentant municipal humanise le service et réduit l'anxiété.

Exemple

- La [Ville de Pincourt](#) et la [Ville de Sainte-Thérèse](#) planifient une visite à domicile pour officialiser l'inscription.

À la réception d'une demande d'inscription ou d'un référencement :

- Un membre du département de Sécurité publique planifiera une visite à domicile pour l'inscription officielle.
- Ce processus comprendra la prise d'informations détaillées et la signature du consentement du bénéficiaire.
- Le ou la bénéficiaire aura également la possibilité d'être accompagné par un proche ou une personne de confiance, lors de cette visite.

- Un inspecteur de la division prévention de la [Ville de Laval](#) et de la [Ville de Terrebonne](#) contacte la personne pour confirmer l'inscription.

Une personne de la section prévention communiquera avec vous pour confirmer votre inscription. Par la suite, vous n'aurez qu'à mettre vos coordonnées à jour ou à demander d'être retiré de la liste au besoin.

Autres pistes de réflexion

- Transmettre les données au ministère de la Sécurité publique, comme [Saint-Edmond-de-Grantham](#)
- Transmettre les données au CISSS-CIUSSS de votre région, comme la [Ville de Beaconsfield](#)
- Planifier les communications et l'accompagnement auprès des personnes en cas de vol de données, comme la [Ville de Kirkland](#)
- Demander à un professionnel de compléter une section pour prouver la limitation, comme la Ville de [Salaberry-de-Valleyfield](#)
- Produire une vidéo explicative comme [l'Association des personnes handicapées physiques et sensorielles de Joliette](#)

La promotion, la priorité de l'efficacité des registres

Pour terminer, notre analyse montre que l'outil ne peut être efficace que s'il est connu de ceux qui en ont le plus besoin. Nous constatons que les personnes ayant une DI, leurs familles et leurs réseaux de soutien ignorent encore largement l'existence de ces registres.

Au-delà des recommandations techniques présentées, nous croyons que la priorité doit être accordée à la promotion de cet outil auprès des réseaux. Une collaboration étroite avec les partenaires suivants est essentielle pour rejoindre les citoyens vulnérables :

- Les organismes communautaires sont souvent le premier point de contact et de confiance pour les personnes et leurs familles.
- Les services de transport adapté rejoignent quotidiennement une grande partie de la population visée par les registres.
- Le réseau de la santé (CISSS/CIUSSS), particulièrement les directions DI-TSA, pourrait intégrer l'information sur les registres dans leur accompagnement régulier.

Remerciements

Nous remercions toutes ces organisations pour avoir échangé avec nous. Elles nous ont aidé à mieux comprendre l'écosystème de sécurité civile au Québec et à approfondir nos réflexions dans notre démarche.

- Ville de Terrebonne
- Ville de Chambly
- Urgence-Santé
- Promotion Handicap Estrie
- Institut national de Santé publique du Québec
- Regroupement des associations de pompiers du Québec
- Centre de recherche et d'innovation en sécurité civile du Québec
- Associations des chefs de pompiers du Canada
- Curateur public du Québec
- Office des personnes handicapées du Québec
- Ministère de la Sécurité publique

Répartition des informations demandées dans 27 registres, par nombre de fois demandées

21 fois et plus

- Âge
- Handicap intellectuel

16 à 20 fois

- Personne à contacter en cas d'urgence
- Handicap visuel
- Handicap auditif
- Handicap moteur
- Mobilité réduite

11 à 15 fois

- Habite seul
- Handicap physique
- Autisme
- Canne
- Marchette

6 et 10 fois

- Langue
- Français
- Anglais
- Poids

- Autonome
- En couple
- Avec famille

- Résidence
 - Représentant
 - Étage
-
- Malentendant
 - Handicap sensoriel
 - Handicap cognitif
 - Démence
 - Alzheimer
 - Difficulté de la parole
 - Muet
 - Problème de langage
 - Santé mentale
 - Problème cardiaque
-
- Aide technique
 - Prothèse ou orthèse
 - Besoin d'oxygène
 - Appareil respiratoire
 - Fauteuil roulant
 - Fauteuil motorisé
 - Fauteuil manuel
 - Béquille
 - Chien-guide
 - Chien d'assistance
 - Médicaments

2 à 5 fois

- Personne âgée
- Langue des signes
- Taille
- Couleur des yeux
- Couleur des cheveux
- Obstacles économiques

- Animaux

- Habite seul avec visite d'intervenant
- Hébergement temporaire
- Maison unifamiliale
- Multilogements
- Localisation chambre sur l'étage

- Mal voyant
- Non-voyant
- Semi-voyant
- Aveugle
- Sourd
- Surdité partielle
- Surdité complète
- Sélection de l'oreille limitée (gauche, droite)
- Hémiplégie
- Hémiparésie
- Paralysie complète
- Paralysie partielle
- Dystrophie musculaire
- Amputation

- Se déplace seul
- Se déplace avec aide
- Plus de 250 lbs ou ob siti 

- Handicap développemental
- Trisomie 21
- Traumatisme crânien cérébral
- Besoin de supervision
- Difficulté de mémoire
- Difficulté d'orientation
- Difficulté à communiquer
- Verbal

- Handicap psychique
 - Dépression
 - Schizophrénie
 - Possibilité d'agressivité
-
- Maladie
 - Maladie chronique
 - Maladie dégénérative
 - Parkinson
 - Sclérose en plaques
 - Diabète
 - Épilepsie
 - Problème respiratoire
 - Oxygène-dépendant
 - Handicap organique
-
- Appareils
 - Prothèse auditive
 - Quadriporteur
 - Lève-personne
 - Déambulateur
 - Téléscripneur
 - Ventilateur
 - Climatiseur
-
- Traitements ou chimiothérapie
 - Difficulté à avoir des soins médicaux
 - Difficulté à prévenir
 - Difficulté à se laver les mains

1 fois

- 10 ans et plus

- 65 à 74 ans
- 75 à 84 ans
- 84 ans ou plus
- 70 ans et plus
- 65 ans et plus

- Nouvel arrivant
- Monoparental
- Proche aidant
- A un nourrisson
- A des enfants
- Nom du chien-guide

- Espagnol
- Je conduis
- Informations véhicules
- Quelqu'un me conduit
- Je marche
- Transport adapté
- Autobus

- Médecin de famille
- Isolement social
- Condition de logement inadéquate
- Isolement géographique
- Résidence principale
- Maison intergénérationnelle
- Ascenseur

- Amblyope
- Précision sur l'œil limité (gauche, droite)
- Relais Bell (personnes sourdes)
- Sélection du membre limité (bras gauche, jambe droite, etc.)
- Paralyse
- Paralyse cérébrale

- Se déplace seul, mais difficile
- Se déplace sur courte distance

- Difficulté à comprendre
- Problème spatio-temporel
- Difficulté à lire
- Meilleure façon d'aborder la personne
- Dyspraxie

- Maladie mentale
- Trouble émotionnel
- Dépression chronique
- Bipolarité
- Trouble de personnalité limite
- Trouble obsessionnel compulsif
- Trouble d'anxiété généralisé
- Risque de psychose
- Dépendance aux opioïdes
- Maladie mentale diagnostiquée
- Les raisons d'errer ou de fuir
- Problème de comportement
- Réactions inappropriées
- À risque de s'égarer
- Adresse de la résidence précédente
- Adresse du dernier emploi

- Maladie physique diagnostiquée
- Sclérose latérale amyotrophique
- Asthme
- Problème de fatigabilité
- Cancer ou système immunitaire affaibli
- Allergie
- Hépatite
- Hypertension

- Dépendant à l'électricité
- Lunettes
- Lentilles de contact
- Pompe à insuline
- Appareil de gavage
- Triporteur