



Pour des actions pleines de SENS...

SRSOR

Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle

Siège social

315, rue MacDonald, bureau 105
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 8J3
Téléphone : 450 348-6121
Télécopieur : 450 348-8440

Centre administratif

273, boulevard Saint-Jean-Baptiste
Châteauguay (Québec) J6K 3C4
Téléphone : 450 692-1010
Télécopieur : 450 692-9950

Guide des valeurs
pour soutenir une pratique éthique

SRSOR

Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort

www.srsor.qc.ca



*Document adopté par le conseil d'administration
du 20 septembre 2010.*

***La personne au cœur de notre action
Un défi de tous les jours***

Remerciements

Merci aux membres du comité d'élaboration du guide des valeurs et à toutes les autres personnes qui ont contribué à la réalisation de ce document. Merci aussi à monsieur Jean-Pierre Aumont pour l'élan qui nous a permis de rédiger ce guide des valeurs.

Les membres du comité

Gilles Dallaire	Travailleur social
Isabelle Deschamps	Psychoéducatrice
Line Drouin	Chef en réadaptation
Luc Lemieux	Éducateur
Debra Shea	Membre du comité des usagers

Responsable du projet

Louise Vinet	Conseillère à la famille
--------------	--------------------------

Ce document peut être reproduit sans autorisation avec mention de la source.

Produit en collaboration avec le Service des communications

Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort (SRSOR) ont adopté l'approche positive comme philosophie d'intervention, dont le principe de base est la primauté de la personne. Ainsi, par cette approche, les SRSOR nous invitent à placer la personne au cœur de notre action et de nos décisions, à partager les valeurs véhiculées par cette approche – Croyance, Reconnaissance et Considération – et à les intégrer dans notre pratique professionnelle.

Ce principe et ces valeurs sont pour chacun et chacune de nous, quel que soit notre rôle au sein de l'établissement, les fondements de nos actions et de nos décisions. Peu importe les défis auxquels nous sommes confrontés dans notre quotidien, nous devons nous y référer.

Lexique

CONSCIENCE

Faculté ou fait de porter des jugements de valeur morale sur ses actes.

CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

L'honnêteté, le soin, la minutie que l'on apporte à l'exécution de son travail.

DÉONTOLOGIE

Théorie des devoirs, en morale. Concrètement : ensemble des règles et des devoirs liés à l'exercice d'une profession.

ÉTHIQUE

L'éthique réfère à un art bien particulier qui, comme tout art, appelle d'abord la créativité. [...] Il s'agit de l'art de vivre. Avant la question du devoir-faire se pose celle du sens que nous voulons donner à l'existence humaine. (Pierre Fortin)

MORALE

Ensemble des règles de conduite considérées comme valables, de façon absolue.

PRINCIPE

Règle générale théorique qui guide la conduite.

RESPONSABILITÉ

Capacité de prendre une décision sans en référer préalablement à une autorité supérieure. Obligation de réparer une faute, de remplir une charge, un engagement.

VALEUR

Une valeur, c'est ce qui vaut; c'est ce à quoi, individuellement, on accorde de l'importance; c'est ce qui a du poids pour un individu ou une collectivité. (Pierre Fortin)

- BODIGUEL, Jean-Luc, *Pourquoi a-t-on tant besoin d'éthique?*, dans *Éthique publique, Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, sous le thème « Éthique de l'administration et du service public », Éditions Liber, vol. 4, numéro 1, printemps 2002.
- BOISVERT, Yves, et autres, *Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique*, Édition Liber, 2003, 139 p.
- FORTIN, Pierre, Groupe de recherche Ethos, Université du Québec à Rimouski, *Du code à l'éthique*, texte d'un exposé lors d'une journée de réflexion organisée par la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle, 1997.
- FRASER, Denise, Lucien LABBÉ, *L'approche positive de la personne*, Éditions Agence d'Arc, 1993.
- GIRARD, Diane, *Éthique et service public : où en sommes-nous?*, dans *Éthique publique, revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, sous le thème « Éthique de l'administration et du service public », Éditions Liber, vol. 4, numéro 1, printemps 2002.
- GODBOUT, Alain J. et autres, *Discours et pratique de la transparence*, Document technique 9721.
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Pour améliorer la santé et le bien-être au Québec*, Orientations, 1989.
- LE PETIT ROBERT 1, *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, 1983.
- MALHERBE, Jean-François, *Les ruses de la violence dans les arts du soin*, *Essais d'éthique critique* 11, Éditions Liber, 2003, 125 p.
- PAQUET, Gilles, *L'éthique est une sagesse toujours en chantier*. Réflexions sur l'éthique et la gouvernance, dans *Éthique publique, Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, sous le thème « Éthique de l'administration et du service public », Éditions Liber, vol. 4, numéro 1, printemps 2002.
- PIRON, Florence, *Les défis de la modernisation de l'administration publique*, dans *Éthique publique, Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, sous le thème « Éthique de l'administration et du service public », Éditions Liber, vol. 4, numéro 1, printemps 2002.
- SAVATER, Fernando, *Éthique à l'usage de mon fils*, Éditions du Seuil, mars 1994, 180 p.

Dans l'effervescence de notre travail quotidien, accorder un temps suffisant à la réflexion avant de décider et d'agir, s'avère parfois difficile. Notre volonté, par ailleurs légitime, d'atteindre nos objectifs, d'arriver à des résultats et de respecter nos échéanciers peut nous amener à accorder moins de place aux valeurs essentielles à la réalisation de notre mission. Et pourtant, le fait de travailler pour et avec des personnes nécessite que nous soyons conscients de nos valeurs, de celles de l'établissement, ainsi que de celles des usagers, de leurs familles et de leurs proches. C'est ce qui fait que nos actions sont significatives pour nous, pour eux et qu'elles s'inscrivent dans la mission de l'établissement.

Les Services de Réadaptation du Sud-Ouest et du Renfort ont entrepris la démarche d'agrément et l'exercice de planification stratégique pour 2010-2015 au sein desquels cohabitent des objectifs de qualité, d'efficacité, de transparence et de reconnaissance. À travers les politiques et procédures qui régissent nos façons de travailler et la reconnaissance des besoins et des droits des usagers, notre établissement est confronté, régulièrement, à des questions d'ordre éthique.

Le document « Pour des actions pleines de sens... Guide des valeurs » est un outil qui veut soutenir notre réflexion et alimenter nos échanges avec les usagers, leurs familles et leurs proches, entre collègues et, éventuellement, avec nos partenaires. Il veut mettre à profit la conscience professionnelle de chacun et sa capacité à répondre de ses décisions et actions. Il ne s'agit pas ici d'une énumération de conduites attendues. Le guide des valeurs nous donne des points de repère pour notre travail quotidien et une grille de réflexion commune. Il constitue une toile de fond pour toute action visant l'amélioration continue de la qualité de nos services.

Enfin, la rédaction et la distribution de ce document sont un engagement envers les usagers de nos services, leurs familles et leurs proches.

Je vous souhaite une bonne lecture et, surtout, je vous invite à vous approprier cet outil et à le faire vôtre!

Gilles Bertrand
Directeur général

Conclusion

Offrir des services à des personnes vulnérables place l'intervenant, le professionnel et le gestionnaire dans des situations qui exigent un engagement et un sens élevé des responsabilités; plus que cela, une ouverture à la réflexion et particulièrement aux dimensions éthiques de l'intervention.

L'éthique est une méthode de raisonnement pour des gens de bonne foi qui désirent vivre leur humanité. Elle nous amène à nous interroger sur les fondements de nos décisions et actions. Pour quelle raison? Dans quel but? Avec quelle intention est-ce que j'agis? Pour que nos comportements soient éthiques, ils doivent s'inspirer de valeurs qui font sens pour nous, pour l'utilisateur, pour sa famille et pour ses proches. Ces valeurs colorent toutes nos actions. Elles sont le moteur et soutiennent activement l'exercice de la mission de l'établissement.

Ce guide des valeurs nous invite à nous engager et à nous responsabiliser dans une offre de service de qualité. Il veut donner toute la place à l'autonomie professionnelle et à la créativité de chacun et chacune. Il peut s'avérer un outil fort utile lors de la prise de décision difficile, il peut faciliter un accompagnement respectueux de l'utilisateur, de sa famille et de ses proches, améliorer les relations entre collègues et orienter notre action à tous les niveaux.

Ce guide fait appel à notre conscience professionnelle. Plus globalement, il interpelle ce qu'il y a de plus noble chez l'être humain : la conscience. Conscience de soi, des autres et de l'environnement dans lequel nous évoluons.

Est-ce que j'accepte de me laisser interpeller?

La personne ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement est un interlocuteur valable, une personne d'abord. Elle peut influencer nos positions et questionner nos interventions comme individu et intervenant. Le lui permettre, c'est lui offrir l'occasion de nous guider vers les meilleures interventions pour elle et accepter d'aller à sa rencontre. C'est reconnaître que la personne détient la science d'elle-même. C'est accepter de recevoir d'elle. C'est être conscient de donner plus que des compétences professionnelles.

DANS L'ACTION, la considération de l'utilisateur s'exprime dans des relations respectueuses et chaleureuses. Cela exige que nous le traitions comme une personne qui a de la valeur et avec laquelle nous sommes dans un rapport d'interdépendance; un rapport dans lequel chacun reçoit.

LES USAGERS DEMANDENT

- Que nous prenions le temps de faire connaissance;
- Que nous les écoutions et que nous soyons attentifs;
- Que nous respections leur rythme, leurs capacités et leurs limites;
- Que nous respections leur vie privée;
- Que nous respections leur sexualité;
- Que nous prenions leur point de vue en considération;
- Que nous nous adressions à eux pour ce qui les concerne et non à la personne qui les accompagne;
- Que nous leur donnions la possibilité de faire des choix.

PISTES DE RÉFLEXION

- Quelle est la place que je lui donne dans le processus d'intervention? Cette place serait-elle différente s'il était le fils ou la fille d'une personnalité publique?
- Mon attitude est-elle authentique? Chaleureuse?
- Est-ce que j'accepte que l'utilisateur ne soit pas toujours disponible pour les apprentissages que j'ai prévus?
- Est-ce que je le consulte sur les orientations qui le concernent ou si je lui impose plutôt des solutions discutées et décidées avec d'autres?
- Suis-je capable de transposer ces réflexions envers tous les usagers, quel que soit leur niveau de fonctionnement?

INTRODUCTION	8
PRIMAUTÉ DE L'USAGER	9
CROYANCE	10
RECONNAISSANCE	11
<i>Reconnaissance du droit au respect et à la dignité</i>	11
<i>Reconnaissance du droit à l'autonomie ...</i>	11
<i>Reconnaissance du droit à l'intégrité et à l'inviolabilité</i>	12
<i>Reconnaissance du droit à l'intimité et au respect de la vie privée</i>	12
<i>Reconnaissance du droit à la liberté d'opinion et d'expression</i>	12
<i>Reconnaissance du droit à des services de qualité, accessibles et sécuritaires</i>	12
<i>Reconnaissance du droit à l'information et à la confidentialité</i>	13
CONSIDÉRATION	14
CONCLUSION	15
RÉFÉRENCES	16
LEXIQUE	17
REMERCIEMENTS	18

Introduction

En tant que membre du personnel d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux, nous évoluons dans un environnement où s'entrecroisent des valeurs.

Codes de déontologie, guides de conduite, morale, chartes des droits ainsi que lois et politiques balisent une partie de notre travail. Ils ne répondent cependant pas à toutes les questions. Aucun code ne peut d'ailleurs le faire, puisque nous entrons librement en relation avec l'autre, qu'il soit collègue, supérieur, usager, membre de la famille ou proche.

Au-delà de nos compétences et des normes de notre milieu de travail, chacun d'entre nous a une autonomie qui l'amène à faire des choix et à prendre quotidiennement des décisions. Cette autonomie interpelle notre responsabilité. Intervenir de façon professionnelle suppose, en effet, que nous soyons en mesure de répondre de nos choix et de nos décisions; que ceux-ci aient du sens pour l'utilisateur, pour nous et pour l'établissement. Choisir et décider sont des actions qui nous renvoient à nos valeurs, à celles de l'autre et à celles de l'organisation. Nous ne pouvons donc, pour chaque situation, avoir des réponses toutes faites... Puisqu'elles se construisent avec les autres personnes concernées.

Ce guide des valeurs vous présente un principe et trois valeurs qui y sont rattachées. Le principe, de même que chaque valeur, font l'objet d'une section. Dans chacune, on trouve une définition du principe ou de chacune des valeurs, leur application dans l'action, les principales demandes exprimées par les usagers et leurs proches ainsi qu'une réflexion sous forme de questionnement.

Ce document ne prétend pas tout régler. Cependant, il permet de convenir de valeurs communes et de soulever des réflexions pertinentes pour notre pratique professionnelle. Lorsque nous travaillons avec des gens, n'est-il pas important, comme le dit la maxime, de se préparer à être de plus en plus capable de devenir maître dans l'art de tolérer les questions?

Reconnaissance du droit à l'information et à la confidentialité

LES USAGERS DEMANDENT

- D'être informés afin d'être en mesure de prendre des décisions libres et éclairées en ce qui a trait à l'utilisation judicieuse des services et des ressources;
- D'être informés de l'existence des services et des ressources disponibles dans leur milieu ainsi que des modalités d'accès s'y rattachant;
- Que nous fassions preuve de discrétion et que nous respections rigoureusement les règles de confidentialité applicables aux renseignements personnels les concernant.

PISTES DE RÉFLEXION

- Suis-je convaincu que l'utilisateur a le droit d'avoir les mêmes droits que moi?
- Est-ce que je l'informe de ses droits?
- Est-ce que je l'aide à les comprendre et à les exercer?
- Est-ce que je fais en sorte que l'utilisateur conserve sa dignité, malgré ses limitations?
- De quelle façon est-ce que je lui signifie que nous sommes des êtres égaux?
- Suis-je capable de transposer ces réflexions envers tous les usagers, quel que soit leur niveau de fonctionnement?

En résumé, la reconnaissance des droits des usagers exige que nous traitions ceux-ci avec dignité; que nous leur offrions le soutien qui leur est nécessaire; que nous leur donnions la possibilité d'exercer des rôles sociaux valorisés; et finalement, que nous les traitions de façon juste dans toutes les sphères de leur vie.

Reconnaissance du droit à l'intégrité et à l'invulnérabilité

LES USAGERS DEMANDENT

- Qu'en tout temps, les gestes et actes des intervenants respectent leur intégrité et leur invulnérabilité;
- Que nous obtenions leur consentement libre et éclairé ou celui de leur représentant légal avant de les soumettre à tout examen, prélèvement, ou toute autre intervention (sauf en cas d'urgence);
- Qu'aucune violence verbale, physique ou psychologique, ni aucune attitude ou geste indécent leur soient adressés;
- D'être protégés contre toute forme d'abus, de harcèlement, d'exploitation ou de négligence. De plus, que toute atteinte à leur égard soit dénoncée auprès des autorités sans délai.

Reconnaissance du droit à l'intimité et au respect de la vie privée

LES USAGERS DEMANDENT

- Que nous gardions à l'esprit de préserver leurs droits à l'intimité et au respect de leur vie privée et de celle de leurs proches dans toutes les interventions directes ou indirectes qui s'adressent à eux;
- De recevoir de la visite en toute intimité;
- Que nous respections leur besoin de solitude;
- Que nous respections le choix de leurs compagnes et compagnons;
- Que nous respections leur sexualité;
- Que nous évitions de nous immiscer dans leurs affaires personnelles.

Reconnaissance du droit à la liberté d'opinion et d'expression

LES USAGERS DEMANDENT

- Que nous respections leur liberté d'opinion;
- Que nous les soutenions dans l'expression de celle-ci.

Reconnaissance du droit à des services de qualité, accessibles et sécuritaires

LES USAGERS DEMANDENT

- De recevoir des services adaptés à leurs besoins réels, accessibles dans les meilleurs délais, de qualité et prodigués par des personnes compétentes.

La primauté de l'utilisateur est le principe retenu par les SRSOR pour guider nos conduites et nos actions. Les besoins de l'utilisateur définissent la mission de l'organisation. La réponse à ses besoins, toujours dans le cadre de notre mission, a donc préséance sur tout le reste : structure de l'organisation, conception des services, contraintes du personnel, habitudes de travail, etc. Sans les utilisateurs, notre établissement n'a plus sa raison d'exister.

Le leitmotiv des SRSOR n'est-il pas...

**« LA PERSONNE AU CŒUR DE NOTRE ACTION
UN DÉFI DE TOUS LES JOURS »?**

DANS L'ACTION, reconnaître la primauté de l'utilisateur signifie que les membres du personnel des SRSOR doivent consulter l'utilisateur¹, l'impliquer dans toutes les décisions qui le concernent et répondre à ses besoins dans le cadre de la mission de notre établissement.

LES USAGERS DEMANDENT

- À être consultés et impliqués dans toutes les décisions qui les concernent;
- Que nous respections leurs besoins.

PISTES DE RÉFLEXION

- Est-ce que les ressources nécessaires sont mises en place pour répondre aux besoins de l'utilisateur ou est-ce plutôt l'utilisateur qui doit s'ajuster aux ressources en place?
- Ma façon de faire me permet-elle d'être à l'écoute de ses besoins, de m'assurer que je le comprends bien et que je le respecte?
- Suis-je capable de transposer ces réflexions envers tous les utilisateurs, quel que soit leur niveau de fonctionnement?

¹ Lorsque l'utilisateur est reconnu légalement inapte, nous devons nous adresser à son représentant légal.

Croyance

Toute personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement peut se développer, apprendre et expérimenter tout au long de sa vie.

Croire au potentiel humain de l'usager exige que l'intervenant se positionne dans une démarche de soutien et de compréhension. Croire en la personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement signifie que, au-delà de ses limitations, elle a un potentiel qui ne demande qu'à se développer et à être mis à contribution. Croire en l'autre, c'est croire qu'il peut se réaliser. Toute intervention auprès des usagers de l'établissement, quelles que soient leurs déficiences ou problématiques, doit refléter cette croyance.

DANS L'ACTION, croire en la personne exige que nous voyions son potentiel, que nous la soutenions dans ce qui est significatif pour elle, conforme à son style et à son projet de vie. Nous devons donc être persuadés que malgré ses limitations, elle est capable de faire ses propres choix, qu'il est important qu'elle les fasse et qu'elle apprenne à être responsable.

LES USAGERS DEMANDENT

- Que nous croyions en eux;
- Que nous les laissions choisir;
- Que nous les laissions décider;
- Que nous les laissions se responsabiliser;
- Que nous les laissions faire des expériences;
- Que nous leur offrions les occasions d'élargir leurs champs de connaissance et de compétence.

PISTES DE RÉFLEXION

- Comment je démontre à l'usager que je crois en ses capacités?
- Est-ce que je lui offre des possibilités de vivre de nouvelles expériences?
- Est-ce que je lui demande quels sont ses centres d'intérêt et ses préférences?
- Est-ce que je l'écoute de façon attentive?
- Suis-je capable de mettre de côté mes préférences et d'aller dans la direction qu'il choisit?
- Est-ce que j'inclus la notion du risque calculé dans mon intervention?
- Est-ce que mon sens des responsabilités envers l'usager freine son évolution?
- Suis-je capable de transposer ces réflexions envers tous les usagers, quel que soit leur niveau de fonctionnement?

Reconnaissance

La personne présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement est un citoyen à part entière qui a les mêmes droits que toute autre personne. Elle doit pouvoir, par conséquent, jouer un rôle social valorisant, obtenir, s'il y a lieu, le soutien nécessaire pour vivre avec succès dans la communauté, et cela, peu importe ses déficiences, ses problématiques ou les situations de handicap auxquelles elle est confrontée. Reconnaître ainsi la personne alimente nos réflexions sur la place qu'elle a et qu'elle doit avoir dans la communauté.

DANS L'ACTION, la reconnaissance des droits de l'usager exige que nous le traitions avec dignité en fonction de son âge et de ses besoins véritables; que nous lui offrions, selon ses besoins, le soutien requis, que nous lui offrions la possibilité d'exercer des rôles sociaux valorisés et que nous le traitions de façon juste dans toutes les sphères de sa vie.

Reconnaissance du droit au respect et à la dignité

LES USAGERS DEMANDENT

- D'être traités avec respect et dignité;
- D'être accueillis avec courtoisie, civilité et politesse;
- D'être approchés dans un langage respectueux et adapté;
- D'être approchés par le nom de leur choix;
- De recevoir des soins dans le respect de leur pudeur;
- Que nous leur présentions les nouveaux intervenants qui doivent travailler avec eux.

Reconnaissance du droit à l'autonomie

LES USAGERS DEMANDENT

- D'être encouragés à développer et à maintenir leur autonomie dans leurs activités de la vie quotidienne;
- D'être impliqués dans l'élaboration de leurs plans d'intervention et de services et que ceux-ci favorisent le développement de leur potentiel;
- Que nous les soutenions au besoin;
- Que nous respections leurs choix;
- Que nous respections leur autonomie dans la reconnaissance de leurs capacités.