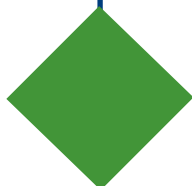


CODE D'ÉTHIQUE

**Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle
Montréal-Est**



CRDI Montréal-Est
Centre de réadaptation
en déficience intellectuelle

CRDI Montérégie-Est

1255, rue Beauregard
Longueuil (Québec)
J4K 2M3

Téléphone : (450) 679-6511
Télécopieur : (450) 928-3315
Site Internet : www.crdime.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

	DÉFINITION	2
	OBJET	2
	INTRODUCTION	3
	LES DROITS ET LES CONDUITES ATTENDUES	5
1	Le droit à la dignité	5
	1.1 Reconnaître l'unicité et l'inviolabilité de la personne et de son milieu	5
	1.2 S'adresser à la personne avec respect	5
	1.3 Donner une image positive et valorisée de la personne et de son entourage	6
	1.4 Respecter l'intégrité physique de la personne	7
	1.5 Respecter l'intégrité psychologique de la personne	8
2	Le droit à l'expression et à la prise de décision	9
	2.1 Considérer la personne comme un interlocuteur valable	9
	2.2 Favoriser l'expression et la prise de décision par la personne	9
	2.3 Responsabiliser	10
3	Le droit à l'information	11
	3.1 Informer la personne	11
4	Le droit à la confidentialité	12
	4.1 Respecter la vie privée de la personne	12
5	Le droit à la propriété	13
	5.1 Respecter les propriétés de la personne	13
6	Le droit à l'intimité	14
	6.1 Respecter le milieu de vie de la personne	14
	6.2 Respecter l'intimité de la personne	14
	6.3 Permettre des choix à la personne aux plans affectif et sexuel	15
	CONCLUSION	16
	ANNEXE	17

DÉFINITION

Le code d'éthique est un document qui précise les droits des usagers du CRDI Montérégie-Est et qui guide les pratiques et les conduites attendues des personnes y œuvrant.

OBJET

La Loi sur les services de santé et services sociaux prévoit que tous les établissements doivent se doter d'un code d'éthique.

Voici comment le code s'inscrit dans le quotidien de l'établissement :

- ◆ Le code vise à assurer la qualité de vie de toutes les personnes recevant des services du CRDI Montérégie-Est et ce, en tant que personnes à part entière.
- ◆ Le code vise à assurer la protection de ces personnes et la promotion de leurs droits.
- ◆ Le code vise à rallier les personnes œuvrant pour l'établissement autour de certaines pratiques et conduites et à susciter l'autodiscipline et la responsabilisation.
- ◆ Le code vise à susciter une réflexion sur les droits de ces personnes en vue d'avoir un impact sur la façon d'organiser et de dispenser les services.

INTRODUCTION

Le code d'éthique s'applique à tous les intervenants qui, dans le cadre des activités du CRDI Montérégie-Est, œuvrent directement ou indirectement auprès de la clientèle, notamment les intervenants directs, professionnels, gestionnaires, cadres, administrateurs, contractuels, bénévoles ou stagiaires.

Le code d'éthique qui respecte les valeurs, principes et philosophies retenues dans le plan d'organisation de l'établissement, énonce les droits des personnes qui doivent être respectés. Ces droits doivent s'exercer dans la mesure où il n'y a pas atteinte aux droits et à la sécurité d'autres personnes ou à leur propre sécurité.

Les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement (incluant l'autisme) nécessitent souvent le soutien d'autrui pour veiller à leurs propres intérêts. Plusieurs sont vulnérables puisqu'elles dépendent largement des décisions d'autrui en raison de leurs difficultés à juger des situations et à exercer les choix appropriés.

Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins ou de prendre ses décisions, son représentant verra à s'assurer du respect de ses droits¹.

Les personnes intervenant auprès de la clientèle doivent, dans le cadre de leurs interventions, favoriser l'exercice de ses droits, tout en lui permettant également d'assumer ses responsabilités. Ces interventions s'inscrivent à l'intérieur d'une relation d'aide qui s'exprime à travers des attitudes et des comportements favorisant, chez la personne, le développement de son autonomie et sa qualité de vie.

Le code d'éthique se veut un ensemble de « balises » pour encadrer les interventions faites auprès de la clientèle. Il ne peut donner de réponses toutes faites à des situations problématiques, mais plutôt servir de base aux discussions.

¹ Sont présumées être des représentants, les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil du Québec :

- 1) le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet utilisateur ;
- 2) le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte ;
- 3) la personne autorisée par un mandat donné pas l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude ;
- 4) la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte.

Le code d'éthique doit aussi permettre de questionner l'organisation des services afin que l'établissement réponde prioritairement aux besoins de la clientèle.

Le code d'éthique devient un outil vivant et utile dans la mesure où il est une source de réflexion et de questionnement.

Dans ce contexte, le code d'éthique occupe une place prépondérante au sein de l'organisation et interpelle toutes les personnes qui contribuent aux services offerts à la clientèle. La direction, comme premier promoteur, doit donc s'assurer de tout mettre en œuvre pour susciter l'adhésion de tous et chacun.

LES DROITS ET LES CONDUITES ATTENDUES

1

Le droit à la dignité

1.1 Reconnaître l'unicité et l'inviolabilité de la personne et de son milieu

- ◆ L'intervenant² reconnaît que la personne est un être unique, doué d'une valeur intrinsèque, donc inviolable et digne de respect.
- ◆ L'intervenant considère également les personnes indépendamment des différences ethniques, sociales, culturelles, psychologiques, intellectuelles ou physiques.
- ◆ L'intervenant tient compte de la langue, la culture, les valeurs, les croyances et la religion de la personne.
- ◆ L'intervenant tient compte des réalités économiques et sociales de chaque milieu et des compétences, valeurs et particularités de chaque famille.
- ◆ L'intervenant développe toutes les compétences nécessaires pour interagir efficacement auprès de la personne et maintient un haut niveau de rigueur dans ses interventions. Il connaît et respecte la philosophie de l'établissement, son code d'éthique et les approches privilégiées.

1.2 S'adresser à la personne avec respect

- ◆ L'intervenant s'adresse à la personne avec chaleur, attention et considération.
- ◆ La formule de politesse « monsieur, madame » est privilégiée pour présenter une personne dans les relations formelles alors que le prénom et le nom de famille sont utilisés pour la présenter à un groupe.
- ◆ Pour présenter une personne de manière informelle à des amis, le prénom seul est utilisé, jamais le surnom. Les diminutifs, surnoms ou « noms doux » ne sont employés qu'entre intimes.

² Le terme « intervenant » englobe toutes les personnes qui œuvrent directement ou indirectement auprès de la clientèle, soit : les intervenants directs (éducateurs, préposés, instructeurs, moniteurs...), professionnels, gestionnaires, cadres, administrateurs, contractuels, bénévoles et stagiaires.

1.3 Donner une image positive et valorisée de la personne et de son entourage

- ◆ L'intervenant soutient la famille dans le développement du réseau social de l'enfant et appuie l'adulte dans cette même démarche.
- ◆ L'intervenant aide la personne à sortir de son état de dépendance, à apprendre à donner, à rendre service, à se soucier des autres.
- ◆ L'usage de surnoms à connotation négative par les intervenants est inacceptable, notamment ceux référant à un trait physique ou qui humilient la personne.
- ◆ Les attitudes ou les paroles qui infantilisent la personne aux yeux des autres sont bannies.
- ◆ L'intervenant accompagne la personne dans le choix de sa tenue vestimentaire et de sa coiffure de manière à ce qu'elles l'avantagent et tiennent compte de son âge et des activités auxquelles elle participe.
- ◆ L'intervenant s'assure de présenter lui-même une apparence soignée, respectueuse de la personne et des normes sociales généralement acceptées.
- ◆ L'intervenant aide la personne à exercer des rôles sociaux et à développer les compétences nécessaires à la vie en société (respect des règles sociales, habiletés sociales).
- ◆ L'intervenant transmet à la communauté des informations sur la déficience intellectuelle, le potentiel de développement des personnes et les services disponibles.
- ◆ L'intervenant tente de réduire les préjugés populaires à l'endroit des personnes vivant avec une déficience intellectuelle. Il tient compte des réactions de la communauté face aux démarches d'intégration de la personne et réajuste les façons de faire, si nécessaire.
- ◆ L'intervenant favorise l'implication de toutes les ressources susceptibles de contribuer positivement à l'intégration de la personne dans la communauté. Il habilite les membres de la communauté et les intervenants des services généraux offerts à la population à intervenir auprès de la personne, en partageant avec eux ses connaissances, son savoir-être et son savoir-faire, et en soutenant leurs initiatives.

1.4 Respecter l'intégrité physique de la personne

- ◆ Tous les moyens raisonnables sont mis en œuvre pour assurer le bien-être et le confort de la personne (température, bruits ambiants, positionnement, vêtements secs,...).
- ◆ L'intervenant est à l'affût des signaux pouvant camoufler des problèmes physiques chez la personne.
- ◆ L'intervenant s'assure que la personne a droit aux mêmes services de santé que toute autre personne.
- ◆ Toute forme de violence physique à l'égard de la personne ou de ses biens est proscrite et doit être dénoncée.
- ◆ L'usage de la force ou de la contrainte est interdit, exception faite des situations où elles sont nécessaires pour maîtriser une personne en état de crise qui représente un danger pour elle-même ou pour l'entourage³.
- ◆ L'usage des mesures contraignantes (retrait de privilèges, punition, contention, isolement...) est interdit. Exceptionnellement, après démonstration hors de tout doute raisonnable, de l'inefficacité des interventions positives ou moins restrictives, ces mesures peuvent être appliquées dans le cadre d'un plan d'intervention. Celui-ci résulte de l'analyse des habiletés de la personne, de son environnement social et de la raison d'être du comportement. Il doit prévoir l'apprentissage de comportements socialement acceptables et être autorisé selon les politiques et procédures en vigueur dans l'établissement, avant sa mise en application. En aucun cas, ces mesures ne doivent nuire à la santé de la personne.

³ Lorsque requis, ce type d'intervention doit être fait conformément à la politique sur l'utilisation des mesures contraignantes.

1.5 Respecter l'intégrité psychologique de la personne

- ◆ Compte tenu du pouvoir que lui confère son rôle, l'intervenant ne doit pas en abuser. Il n'utilise pas le chantage, la menace, la brusquerie, la violence verbale, etc.
- ◆ Les comportements ayant pour effet de blesser, de peiner ou d'humilier la personne sont inacceptables, notamment les comparaisons désobligeantes, la raillerie, les propos sexistes, l'insistance sur les maladresses ou les défauts de la personne, les cris et un langage méprisant. L'intervenant évite de reprendre la personne en groupe.
- ◆ L'intervenant fait preuve de tact dans ses relations affectives avec la personne. Il est attentif à leurs conséquences psychologiques et maintient la distance nécessaire à son rôle d'aidant. Toute parole, tout acte ou geste à connotation sexuelle portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne est à proscrire.
- ◆ L'intervenant a le devoir de prévenir et de dénoncer aux autorités compétentes toute situation d'abus, de discrimination ou d'exploitation dont est victime la personne et en assure le suivi. Il soutient la personne et l'oriente, s'il y a lieu, auprès d'autres ressources susceptibles de l'aider et participe, au besoin, à la défense de ses droits et libertés.
- ◆ L'intervenant s'assure que la personne reçoit des services dans un climat favorisant son épanouissement.

2.1 Considérer la personne comme un interlocuteur valable

- ◆ L'intervenant favorise la communication avec la personne et sa participation aux échanges de groupe, même si elle éprouve des difficultés.
- ◆ L'intervenant utilise les moyens nécessaires pour communiquer avec la personne et lui permettre de s'exprimer. Au besoin, il agit comme intermédiaire plutôt que de répondre à sa place.

2.2 Favoriser l'expression et la prise de décision par la personne

- ◆ L'intervenant favorise, chez la personne, l'affirmation de ses choix et l'expression de son refus. Il l'aide à s'affirmer face aux autres, à se positionner dans une relation d'égalité, en vue de prévenir les situations d'exploitation ou de subordination.
- ◆ Sauf en situation d'urgence, l'intervenant s'assure d'obtenir l'autorisation de la personne ou de son représentant pour toute intervention médicale.
- ◆ L'intervenant s'assure que la personne ou son représentant approuve les objectifs à retenir lors de l'élaboration du PSI/PI.
- ◆ L'intervenant développe des habiletés d'écoute et d'observation pour pouvoir décoder les messages exprimés par la personne, favorise l'expression de ses goûts, de ses sentiments et de ses préférences et en tient compte entre autres, aux plans de l'habillement, de l'alimentation, etc.
- ◆ Les objets personnels et le décor environnant de la personne traduisent ses préférences et ses valeurs, non celles de l'intervenant. Ce dernier soutient, au besoin, la personne dans le développement d'une image valorisée socialement.
- ◆ L'intervenant encourage la personne à exprimer ses préférences en termes de tâches à accomplir et de milieu de travail et les considère en tenant compte de ses capacités. Il accepte que la personne décide de s'impliquer ou non dans des activités bénévoles, communautaires ou de travail et ce, temporairement ou à long terme.
- ◆ L'intervenant fait en sorte que la personne reçoive la formation nécessaire à l'amélioration des compétences qu'elle désire acquérir.

- ◆ L'intervenant tient compte de l'opinion de la personne dans la définition de ses conditions de travail.
- ◆ L'intervenant favorise une intégration maximale de la personne dans la communauté.

2.3 Responsabiliser

- ◆ L'intervenant privilégie les situations où les rôles sociaux (famille, école, travail, loisir, communauté) de la personne sont valorisés.
- ◆ L'intervenant implique la personne dans les décisions touchant son horaire, ses routines et la gestion de son budget. L'intervenant maintient une souplesse dans l'horaire de la personne lui permettant de faire des choix ou de profiter d'une opportunité de dernière minute.
- ◆ L'intervenant, après avoir aidé la personne à développer ses compétences et l'avoir préparée psychologiquement, lui fait confiance : il la laisse décider, agir et apprendre par les conséquences de ses actes, dans la mesure où sa sécurité et celle des autres n'est pas compromise (risque calculé).

3.1 Informer la personne

- ◆ L'intervenant informe la personne de ses droits et la soutient dans l'exercice de ceux-ci. Il la sensibilise aussi aux responsabilités qui en découlent, entre autres, en lui faisant prendre conscience des conséquences de ses actes pour elle-même ou autrui.
- ◆ L'intervenant prend les moyens nécessaires pour que la personne comprenne toute l'information qui la concerne. L'information reçue doit faire voir l'éventail des possibilités et permettre un choix éclairé.
- ◆ L'intervenant informe la personne, à sa demande, du contenu de son dossier, selon les politiques et les procédures en vigueur dans l'établissement.

4.1 Respecter la vie privée de la personne

- ◆ Toutes les informations qui concernent la personne ou son entourage sont confidentielles et elles ne peuvent être divulguées sans sa permission ou celle de son représentant. Seuls les intervenants autorisés y ont accès et ils doivent s'assurer de les traiter avec discrétion.
- ◆ À la demande de la personne ou lorsque les intervenants constatent qu'un sujet risque de l'ébranler sérieusement, ils s'entendent avec la personne à l'effet d'éviter d'aborder ce sujet lors de la rencontre de PSI/PI.
- ◆ L'intervenant respecte le caractère confidentiel du courrier de la personne, de ses conversations téléphoniques ou de toute autre conversation dont il est le témoin.

5

Le droit à la propriété

5.1 Respecter les propriétés de la personne

- ◆ L'intervenant obtient la permission de la personne avant d'utiliser ses biens.
- ◆ L'intervenant manipule avec soin les biens personnels de la personne.
- ◆ L'intervenant fait en sorte que la personne ait accès facilement à ses biens.

6.1 Respecter le milieu de vie de la personne

- ◆ L'intervenant s'annonce à la porte de la résidence de la personne ou de la chambre à coucher de celle-ci. Il demande la permission à la personne avant d'inviter chez elle des personnes de l'extérieur.
- ◆ La personne a le droit de recevoir des visiteurs aux heures considérées convenables socialement, dans le respect des autres résidents.
- ◆ La personne possède sa propre chambre ou sinon, un endroit où elle peut se retirer en toute intimité. S'il y a lieu, elle choisit son compagnon de chambre. Si la personne ne peut exprimer son choix, l'on s'assure des affinités des compagnons de chambre.
- ◆ D'emblée, la personne a accès à toutes les pièces communes, au garde-manger et aux équipements domestiques sans aucune restriction, en respectant les règles de sécurité. Lorsque requises, les restrictions doivent être appliquées dans le respect de la politique sur l'utilisation des mesures contraignantes.

6.2 Respecter l'intimité de la personne

- ◆ L'intervenant s'assure que la personne est convenablement couverte, que les portes et les rideaux de sa chambre, de la salle de bain ou des toilettes sont fermés lors des soins d'hygiène ou de santé.
- ◆ La personne a le droit de recevoir ses soins intimes de la part d'un intervenant du même sexe lorsqu'elle ou son représentant en fait la demande.
- ◆ L'intervenant respecte le choix de la personne de s'isoler ou de recevoir une autre personne en privé, notamment en vue de relations amoureuses et/ou sexuelles.

6.3 Permettre des choix à la personne aux plans affectif et sexuel

- ◆ La personne a le choix de ses amis.
- ◆ L'intervenant favorise les contacts entre la personne en milieu de vie substitut et sa famille.
- ◆ L'intervenant donne à la personne et à son entourage accès à l'information concernant la sexualité.
- ◆ L'intervenant transmet à la personne les valeurs sociétales et les responsabilités rattachées à l'expression de la sexualité et l'accompagne dans sa démarche.
- ◆ Indépendamment de ses valeurs personnelles concernant la sexualité, l'intervenant respecte l'orientation sexuelle de la personne.
- ◆ L'intervenant soutient la personne afin qu'elle puisse échanger avec son milieu résidentiel sur ses besoins et ses choix aux plans affectif et sexuel tout en respectant les valeurs du milieu ou de la famille.

CONCLUSION

Le code d'éthique est un outil, un aide-mémoire et un guide. Il n'offre pas de réponse à tout, mais sert plutôt de base aux discussions.

Le code d'éthique ne pourra jamais se substituer à l'écoute, à la conscience individuelle et professionnelle des intervenants. La démarche éthique doit donc nécessairement passer par le respect de chaque personne et par l'acceptation de l'autre dans sa différence.

En outre, il importe que les intervenants qui œuvrent au *Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est* fassent cheminer les personnes afin qu'elles connaissent leurs droits, qu'elles apprennent à les exercer, mais qu'elles assument également leurs responsabilités.

Si l'intervenant se sent dépassé, en conflit avec ses valeurs, débordé par une ou des situations et qu'il s'interroge sur les gestes à poser, il doit demander le soutien dont il a besoin auprès des instances concernées. Il pose alors un geste professionnel, assurant à la personne le respect de ses droits dans la réponse à ses besoins. À titre d'information, la stratégie d'évaluation des droits de la personne, présentée en annexe, peut être un outil utile face aux situations problématiques.

ANNEXE

Au-delà des pratiques et des conduites énoncées précédemment, comment intervenir dans les nombreuses situations de la vie quotidienne d'une personne sans la léser dans l'exercice de ses droits ? Nous proposons une méthode en cinq étapes, **la stratégie d'évaluation des droits de la personne**, applicable à toutes les situations problématiques impliquant des droits⁴ :

- ◆ La situation touche-t-elle des droits ? Lesquels ?
- ◆ La santé ou la sécurité de la personne concernée ou de son entourage sont-elles en cause ? Les risques sont-ils raisonnables ou excessifs ?
- ◆ Les droits des autres personnes sont-ils menacés ?
- ◆ Quelle serait l'intervention la moins restrictive ?
- ◆ L'intervention doit-elle être adaptée selon le niveau de déficience de la personne ?

Cette méthode, utilisée individuellement ou en équipe, permet de dégager des pistes de solutions pour les situations problématiques ou difficiles.

⁴ U.Q.T.R. Les droits de la personne... pour toutes les personnes.

