

Code
d'éthique
plus



L'Intégrale
Services de réadaptation L'Intégrale

Préambule

Notre vie quotidienne, personnelle et professionnelle, nous amène, que nous le voulions ou non, à poser constamment des choix éthiques. L'éthique est universelle et se réclame de la solidarité humaine. Elle interpelle notre être intérieur et fait appel à nos convictions propres, à notre conscience éclairée. L'éthique mise sur l'idéal humain, pouvant même aller jusqu'à l'héroïsme.

Les considérations d'ordre éthique occupent de plus en plus de place dans les organisations, et ce en marge des préoccupations légales ou morales. Très peu d'entre nous, en tant que professionnels, gestionnaires ou intervenants, ont été initiés ou formés aux notions éthiques. Le terme même « éthique » semble, pour plusieurs, être réservé à la science ou à la spiritualité.

Personnellement, je crois que l'éthique est essentiellement pratique et réfère à la conscience de l'être intime qui nous anime. Mon éthique personnelle et professionnelle repose sur un réseau de valeurs personnelles qui sont globalement et spécifiquement :

- ma croyance dans la vie,
l'amour et la croissance de l'être;
- ma croyance dans les personnes,
ce qu'elles sont et peuvent être;
- mon souci constant d'être juste et équitable;
- le respect de soi et des autres;
- l'intégrité et la cohérence
de la parole et du geste;
- le dépassement.

Finalement, je suis très fier du code d'éthique que nous avons réussi à définir. Ce sont des mots qui reflètent notre humanité d'intervenant, de professionnel, de gestionnaire. Il reste maintenant à s'en imprégner, à l'utiliser comme baromètre de conduite qui nous permettra, à tous, je l'espère, d'être plus « éthique ».

Jean-Pierre Aumont
Directeur général

INTERVENIR AVEC :

AMOUR

RESPECT

TRANSARENCE

GÉRER AVEC :

TÉNACITÉ

A **R** **T**

CONFIANCE

TALENT

S'ASSOCIER AVEC :

PLURALISME

LIMPIDITÉ

A **R** **T**

INGÉNIOSITÉ

SIMPLICITÉ

INTÉRÊT

RÉCIPROCITÉ

Table des matières

Préambule	2
Introduction à la 3 ^e version du code d'éthique	5
Introduction à la 2 ^e version du code d'éthique	6
Avant-propos	8
Définition	
Ce qu'est le code d'éthique	10
Ce que n'est pas le code d'éthique	10
Intervenir avec ART	
Intervenir avec ... Amour	12
Intervenir avec ... Respect	13
Intervenir avec ... Transparence	14
Gérer avec TACT	
Gérer avec ... Ténacité	16
Gérer avec ... ART	17
Gérer avec ... Confiance	18
Gérer avec ... Talent	19
S'associer avec PLAISIR	
S'associer avec ... Pluralisme	21
S'associer avec ... Limpidité	22
S'associer avec ... ART	23
S'associer avec ... Ingéniosité	24
S'associer avec ... Simplicité	25
S'associer avec ... Intérêt	26
S'associer avec ... Réciprocité	27
L'éthique : un pas vers la qualité totale	28
Avec la collaboration de	29

Introduction à la 3^e version du code d'éthique

Encore quelques années se sont écoulées depuis l'édition de la 2^e version du Code d'éthique des Services de réadaptation L'Intégrale. Malgré le passage du temps, les diversités culturelles, la mise en place d'une nouvelle organisation des services de santé et des services sociaux, une mission différente pour le personnel, une offre de service renouvelée, des usagers avec des besoins et des particularités de plus en plus spécifiques, de même que l'arrivée d'une nouvelle génération de travailleurs, sont des réalités qui nous obligent à nous questionner sur l'adéquation des valeurs énoncées dans notre code d'éthique.

Dans l'attente d'une consultation à venir, les membres du Comité d'éthique considèrent que les valeurs contenues dans le *Code d'éthique Plus* demeurent d'actualité. De plus, ils estiment qu'il est encore tout à fait à propos de dire que *plus grande sera l'implication de chacun d'entre nous dans cette démarche éthique, plus petit sera l'écart entre les droits énoncés dans ce document et ceux reconnus dans nos gestes.*

La lecture du *Code d'éthique Plus* doit favoriser la réflexion car ce n'est que de cette dernière que la conscience éthique collective de notre organisation pourra s'élever un peu plus chaque jour. Dans cette perspective et dans le contexte des importants changements survenus dans l'environnement de l'établissement, une démarche de révision du code d'éthique, en respectant les fondements de la démarche initiale est inévitable. Ainsi, une consultation auprès des usagers, de leurs représentants, du personnel et de nos partenaires permettra de mieux identifier et faire consensus sur nos valeurs organisationnelles.

Cet exercice nécessite temps et énergie. Cependant, il est souhaitable de refaire l'exercice et de réviser les valeurs sur lesquelles nous nous appuyons pour implanter avec éthique l'offre de services spécialisés des Services de réadaptation L'Intégrale. Ce n'est qu'en nous prêtant de nouveau à cet exercice salutaire que nous verrons s'il y a lieu d'ajouter des valeurs ou de libeller différemment celles qui nous tiennent pour l'heure toujours à cœur.

Introduction à la 2^e version du code d'éthique

Quelques années plus tard, il demeure toujours vrai que *plus grande sera l'implication de chacun d'entre nous dans cette démarche éthique, plus petit sera l'écart entre les droits énoncés dans ce document et ceux reconnus dans nos gestes.*

En mars 1995, nous venions de réaliser toute une démarche visant l'appropriation par le personnel des Services de réadaptation L'Intégrale des valeurs jugées importantes de consigner dans le code d'éthique de l'organisation. Dans cette foulée, nous recommandions la mise en place d'un comité d'éthique pour assurer la poursuite de la démarche éthique au sein de l'organisation, ce que la direction s'est empressée de faire. Le comité d'éthique des Services de réadaptation L'Intégrale, présidé par le directeur général de l'organisation, est depuis son avènement très actif. Des articles sur des questions d'ordre éthique ont paru dans le journal des Services de réadaptation L'Intégrale, puis des conférences thématiques et des journées d'échanges ont été organisées à l'intention de notre personnel et de nos plus proches collaborateurs sur des sujets préoccupants et portant à réflexion au regard de l'éthique.

Le comité d'éthique, préoccupé d'assurer le plus grand respect de l'éthique dans les interventions auprès des usagers des Services de réadaptation L'Intégrale, a organisé une journée d'échanges en octobre 2000, à l'intention des parents de nos usagers, des ressources de type familial qui les accueillent et des employés de L'Intégrale, pour évaluer avec eux si notre code d'éthique requiert une mise à jour. Au terme de cette réflexion, il ressort que les valeurs contenues dans le code d'éthique sont toujours d'actualité malgré le temps qui s'est écoulé et l'important virage communautaire qui a été réalisé au sein de nos services. Cependant, si nous voulons que tous nos partenaires s'approprient les valeurs contenues dans notre code d'éthique, qu'ils se sentent concernés autant que nos employés et que cela se traduise dans leurs interactions respectives avec les personnes qui nous préoccupent, nous devons ajuster un tant soit peu la sémantique utilisée dans ce document.

Après discussion, les membres du comité d'éthique ont convenu d'ajouter une troisième section au code d'éthique intitulée *S'ASSOCIER AVEC... PLAISIR*, pour signifier à nos partenaires des organismes publics, des organismes communautaires et de la communauté en général le désir que nous avons de nous associer à eux pour

Intervenir avec ART, fournir les services aptes à répondre aux besoins réels des personnes ayant une déficience intellectuelle selon nos missions respectives et réussir la participation sociale de ces dernières au sein de la communauté. Cette section est, comme les deux premières, le fruit d'une consultation, cette fois menée auprès d'un groupe de partenaires. De plus, les membres du comité d'éthique ont convenu de faire partager aux lecteurs les quatre phrases que Mme Diane Girard, conférencière au cours de notre journée de réflexion sur la mise à jour de notre code d'éthique, a laissées à notre réflexion pour évaluer si nous avons agi avec éthique dans une situation donnée.

- Ai-je agi en cohérence avec la mission de l'organisation?
- Aurais-je accepté que l'on agisse avec moi de la sorte?
- Serais-je à l'aise que cette manière fasse la manchette des journaux?
- Serais-je à l'aise de le raconter à ma mère?

Si nous pouvons spontanément répondre ***OUI*** à chacune de ces quatre questions, il y a de fortes chances que notre conduite ait été conforme aux valeurs véhiculées dans notre code d'éthique.

Si nous trouvons important que Services de réadaptation L'Intégrale amène notre conscience éthique collective à s'élever un peu plus chaque jour, nous devons tous y contribuer. Dans cette optique, nous devons considérer que la conscience éthique individuelle la moins élevée, parmi nous tous, détermine le niveau de conscience éthique collective duquel nous partons.

En ayant toujours le souci que l'évolution de notre conscience éthique collective chemine vers le plus grand respect des personnes, quelles que soient leurs particularités, rappelons-nous que ***plus grande sera l'implication de chacun des citoyens de notre société dans cette démarche éthique, plus petit sera l'écart entre les droits énoncés dans ce document et ceux reconnus dans nos gestes individuels et collectifs.***

Renée Voisard,
conseillère à la direction des services professionnels
et de réadaptation

Avant-propos

Le présent document est le fruit d'une consultation élargie, menée sur une période de quatre mois, auprès de groupes représentatifs de l'ensemble des usagers que nous desservons, de leurs représentants et des employés de tous les niveaux de la structure organisationnelle.

En effet, c'est dans le cadre d'une démarche de mobilisation du personnel de l'établissement autour de la question éthique et surtout dans la perspective de l'appropriation par le personnel, **TOUT LE PERSONNEL**, des valeurs jugées importantes par les usagers que nous avons le devoir de desservir et des valeurs que nous partageons comme employés, que l'élaboration de ce code d'éthique a été réalisée.

Le code d'éthique se veut un document auquel peut se référer chaque usager de nos services et chaque employé de l'établissement, pour se remémorer les valeurs sur lesquelles nous nous sommes entendus dans le cadre de cette démarche de consultation. Il s'avère être un guide précieux pour permettre à chacun des employés de l'établissement de se remettre en question, individuellement, pour son bénéfice personnel, dans les interventions qu'il a à réaliser auprès des usagers, dans les décisions qu'il a à prendre les concernant et dans la gestion des activités qu'il a à mener à quelque niveau qu'il se situe au sein de l'organisation.

Bref, vous comme moi, qui que nous soyons dans l'organisation, quel que soit notre rôle, nous nous devons de faire tout en notre possible pour respecter les valeurs sur lesquelles nous nous sommes entendus, et ce, tant auprès des autres employés, qu'ils soient nos égaux, nos supérieurs ou nos subalternes, qu'auprès des usagers. Il appartient à chacun d'entre nous de mener notre propre démarche éthique en nous positionnant, dans nos interventions quotidiennes auprès des usagers ou des autres employés, par rapport à notre aptitude à respecter les valeurs que nous avons en commun.

Il va sans dire qu'un comité d'éthique, constitué d'un représentant des usagers, des parents ou représentants des usagers, des employés de tous les niveaux de la structure organisationnelle de l'établissement, devrait être mis en place pour assurer la poursuite de la démarche éthique et l'évolution de notre conscience éthique collective, vers le plus grand respect des droits des usagers.

N'oublions pas que plus grande sera l'implication de chacun d'entre nous dans cette démarche éthique, plus petit sera l'écart entre les droits énoncés dans ce document et ceux reconnus dans nos gestes : n'est-ce pas là le but que nous devrions tous viser par cette démarche? Eh bien! oui, parce que c'est elle qui va tous nous faire cheminer vers la qualité totale. Allons-y!

Renée Voisard,
conseillère à la direction des
services professionnels et de réadaptation

Définition

Ce qu'est le code d'éthique :

Il s'agit d'un document écrit rappelant les valeurs véhiculées dans l'établissement et précisant les droits des usagers ainsi que les pratiques et conduites attendues des personnes y œuvrant (Association des centres d'accueil du Québec, 1993. LE CODE D'ÉTHIQUE : une démarche et un outil de mobilisation).

Ce que n'est pas le code d'éthique :

Il ne s'agit pas d'un outil d'évaluation ou de contrôle, pas plus qu'un mécanisme visant à encadrer la pratique professionnelle dans la problématique étroite du bien et du mal ou dans une mentalité legaliste: **il ne remplacera jamais le jugement.**

**I
N
T
E
R
V
E
N
I
R**

avec

**A
R
T**

INTERVENIR AVEC...

AMOUR

Les usagers de nos services demandent :

- ♦ à **être écoutés**, au moment où ils ont besoin de l'être, ce qui suppose qu'on se rende disponible pour le faire;
- ♦ à **être compris**, malgré parfois leurs difficultés à s'exprimer, ce qui signifie qu'on respecte les limites et le rythme de la personne;
- ♦ **qu'on s'adresse à eux comme on s'adresserait à toute autre personne** du même âge, sans discrimination, ce qui veut dire qu'on parle évidemment dans la même langue que la personne, qu'on utilise le même ton qu'on prendrait avec une autre personne (ex.: un collègue, un ami) et qu'on s'exprime dans le même langage qu'avec toute personne du même âge;
- ♦ à **se sentir à leur place chez eux**, et non se sentir de trop ou se voir imposer des visiteurs, ce qui nous amène à entrer chez eux autrement que dans un point de service, mais plutôt comme nous le ferions chez toute autre personne, soit en frappant à la porte avant d'entrer, en nous nommant lorsque nous y allons pour la première fois et en indiquant ce que nous venons y faire;
- ♦ qu'on reconnaisse et exploite leurs **forces**, puis qu'on évalue leurs **besoins**, pour mieux favoriser le développement de leur **autonomie**;
- ♦ qu'on leur offre la **stabilité**, au regard des interventions, des intervenants et de leur lieu de résidence;
- ♦ qu'on leur offre la **protection et la sécurité** dont ils ont besoin.

INTERVENIR AVEC...

RESPECT

Les usagers de nos services demandent :

- ♦ **qu'on respecte leurs droits et libertés comme on le ferait pour toute autre personne** du même âge, sans discrimination, ce qui veut dire qu'on doit parfois voir à ce que l'utilisateur soit secondé dans l'exercice de ses droits et libertés par un représentant significatif;
- ♦ à **être informés, impliqués, et écoutés** dans toutes les décisions qui les concernent;
- ♦ à **décider pour eux-mêmes**, malgré parfois les inconvénients qui peuvent accompagner certaines décisions;
- ♦ à **choisir pour eux-mêmes**, malgré parfois les inconvénients qui peuvent accompagner certains choix (ex: au plan des relations interpersonnelles, alimentaire, vestimentaire, loisirs, heures de lever et de coucher);
- ♦ à **avoir de l'intimité**, lors de conversations téléphoniques, lors de rencontres avec un ami ou une amie lors de la visite d'un membre de leur famille, lorsqu'ils font leur hygiène personnelle ou lorsqu'ils vont à la toilette, comme nous le ferions pour toute autre personne, soit en frappant à la porte avant d'entrer dans la salle de bain, dans la chambre ou ailleurs;
- ♦ à avoir la possibilité de **vivre leur sexualité**, avec le partenaire de leur choix;
- ♦ **qu'on respecte leurs biens personnels;**
- ♦ **qu'on respecte leur langue, leur culture, leurs croyances, leur religion;**
- ♦ **qu'on respecte leur intégrité physique;**
- ♦ **qu'on respecte leurs compétences, leurs limites, leur rythme.**

INTERVENIR AVEC...

T RANSPARENCE

Les usagers de nos services demandent :

- ◆ **que le code d'éthique soit présenté et expliqué à tout nouvel usager des services de l'établissement;**
- ◆ **qu'on respecte la confidentialité des informations personnelles qui les concernent, comme on aimerait qu'on le fasse pour nous-mêmes**, que ces informations aient été obtenues par écrit, verbalement ou autrement, ce qui veut dire qu'on doit respecter la Loi sur l'accès à l'information, de même que la Loi sur les services de santé et les services sociaux en matière de tenue de dossiers des usagers;
- ◆ **que les employés interviennent sans abuser de leur statut ou de leur pouvoir;**
- ◆ **à être secondés dans les choix, les décisions qu'ils ont à prendre et accompagnés, plutôt qu'influencés**, par les intervenants;
- ◆ **qu'on tienne réellement compte de leurs choix** (ex: choix du lieu de résidence; choix des personnes avec qui ils vivent; choix de la personne avec laquelle ils partagent leur chambre);
- ◆ **que l'usage de mesures de nature punitive, corrective ou aversive soit exceptionnel et réglementé;**
- ◆ **que les interventions soient au service des usagers et non des structures** (ex: le choix du moment auquel les usagers font leur toilette, les heures de lever lorsque les usagers sont en congé, les heures de coucher);
- ◆ que les intervenants se remettent en question dans leurs **attitudes face aux usagers** qui présentent des troubles du comportement; qu'ils prennent une distance par rapport à leur façon de réagir face à certains comportements; qu'ils se concertent en équipe sur ces questions;
- ◆ qu'on leur **propose** réellement des alternatives en matière de vacances, de loisir, de menus, de travail, mais **qu'on respecte leur choix**, même si ce ne serait pas le nôtre;
- ◆ **à participer réellement à l'élaboration de leur plan de services individualisé (P.S.I.) et de leurs plans d'interventions individualisés (P.I.I.), de même qu'à toute autre décision qui les concerne;**
- ◆ qu'on ne fasse **pas de harcèlement ou d'acharnement thérapeutique;**
- ◆ qu'on respecte le **droit de l'utilisateur de refuser un service;**
- ◆ qu'on respecte le **droit de l'utilisateur de ne plus avoir besoin de nos services.**

**G
É
R
E
R**

avec

**T
A
C
T**

GÉRER AVEC...

TÉNACITÉ

Les employés de l'établissement demandent à ce que :

- ♦ lors de la **sélection du personnel**, l'établissement s'assure que les candidats partagent les valeurs qui y sont véhiculées;
- ♦ lors de l'**embauche du personnel**, le code d'éthique de l'établissement soit présenté et expliqué à tout nouvel employé;
- ♦ la période de **probation** serve à déceler la capacité de l'employé à intervenir avec éthique;
- ♦ tous les employés bénéficient d'une **supervision** de la part de leur supérieur immédiat;
- ♦ les **promotions et reconnaissances** soient offertes avec parcimonie, en tenant compte de la capacité des employés visés d'intervenir et de gérer avec éthique, et non seulement sur la base de l'ancienneté;
- ♦ le personnel d'encadrement agisse comme des « **facilitateurs** » auprès des employés qu'ils ont sous leur responsabilité;
- ♦ tout soit mis en œuvre pour favoriser la **stabilité du personnel** auprès des usagers.

GÉRER AVEC...
A R T

Les employés de l'établissement demandent à ce que :

- ♦ leur supérieur immédiat intervienne auprès d'eux comme il souhaite les voir intervenir auprès des usagers, c'est-à-dire avec **AMOUR, RESPECT** et **TRANSPARENCE**.

GÉRER AVEC... CONFIANCE

Les employés de l'établissement demandent à ce que :

- ♦ leur rôle professionnel soit **reconnu**;
- ♦ leur **participation** à la prise de décision soit sollicitée;
- ♦ leur **jugement** soit reconnu et utilisé;
- ♦ leur supérieur immédiat leur fasse **confiance**;
- ♦ leur supérieur immédiat les tienne **informés**;
- ♦ leur supérieur immédiat leur apporte le **support** dont ils ont besoin, sur le plan professionnel, en regard des tâches qu'ils ont à accomplir dans l'exercice de leurs fonctions;
- ♦ leur supérieur immédiat reconnaisse leurs **forces et leurs compétences**, puis qu'il sache les mettre en valeur.

GÉRER AVEC... T ALENT

Les employés de l'établissement demandent à ce que :

- ♦ la **communication** soit encouragée au maximum au sein de l'organisation, tant entre les différents paliers de la structure organisationnelle (**verticalement**), qu'entre les employés d'un même niveau hiérarchique (**horizontalement**);
- ♦ la **gestion participative** soit encouragée;
- ♦ les pouvoirs et responsabilités soient davantage **décentralisés**;
- ♦ les structures soient plus **souples, plus flexibles et davantage en fonction des besoins des usagers**;
- ♦ l'**encadrement** soit donné en **fonction des besoins des usagers**;
- ♦ les **usagers soient impliqués** dans la prise de décision;
- ♦ la **promotion de l'éthique se poursuive**, dans le cadre des réunions de services, et de façon périodique.

**S'
A
S
S
O
C
I
E
R**

avec

**P
L
A
I
S
I
R**

S'ASSOCIER AVEC...

PLURALISME

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ **reconnaissent leurs missions** respectives;
- ♦ admettent **leur expertise**;
- ♦ respectent **leurs différentes approches**;
- ♦ acceptent **leurs perceptions différentes**.

S'ASSOCIER AVEC...

L'IMPIDITÉ

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ **soient attentifs et à l'écoute** de ce qu'ils ont à leur communiquer;
- ♦ **démontrent de l'ouverture** dans leurs rapports avec eux;
- ♦ **expriment clairement leur point de vue** dans les échanges qu'ils ont avec eux;
- ♦ **témoignent de sensibilité et de confiance** dans leurs attitudes auprès d'eux.

S'ASSOCIER AVEC...

ART

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ se comportent à leur égard comme ils souhaitent les voir se comporter auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle, c'est-à-dire avec **AMOUR, RESPECT ET TRANSPARENCE**;
- ♦ poursuivent, par le fait d'être associés à eux dans le cadre des plans de services individualisés, l'idée d'**en arriver à ce que les personnes à desservir soient satisfaites** des services reçus.

S'ASSOCIER AVEC...

INGÉNIOSITÉ

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ **se montrent proactifs** dans la recherche de solutions face aux problèmes qui leur sont présentés;
- ♦ **innovent** et entrevoient de nouvelles solutions pour répondre aux demandes qui leur sont faites;
- ♦ **arrivent à concilier leurs efforts avec les leurs** par souci d'efficiace et d'efficacité dans leurs interventions respectives;
- ♦ **proposent de nouvelles façons de faire pour répondre aux demandes** qui leur sont faites, qu'ils ne se limitent pas aux services connus et qu'ils contribuent à l'évolution des services.

S'ASSOCIER AVEC...

SIMPLICITÉ

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ **fassent preuve de souplesse** dans leurs transactions avec eux;
- ♦ **laissent à leurs partenaires la place qui leur revient** dans leurs engagements collectifs auprès des personnes à desservir;
- ♦ se permettent de **dire les choses comme elles sont**, ni plus, ni moins;
- ♦ **facilitent la participation des personnes concernées et de leurs proches** lors de leur rencontre de plan de service individualisé, puis qu'ils contribuent à ce que cette rencontre soit efficiente et efficace dans le meilleur intérêt des personnes à desservir.

S'ASSOCIER AVEC...

INTÉRÊT

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ démontrent **qu'ils se préoccupent avant tout des résultats à obtenir** pour le mieux-être des personnes qu'ils desservent;
- ♦ **assument leurs responsabilités professionnelles** et fassent preuve d'autonomie à cet égard;
- ♦ sachent **mettre à profit les différents arrimages possibles** avec eux pour ouvrir tout un éventail de solutions nouvelles au profit des personnes à desservir;
- ♦ **visent l'efficacité** dans leurs contributions professionnelles respectives.

S'ASSOCIER AVEC...

RÉCIPROCITÉ

Les partenaires de L'Intégrale demandent à ce que les employés de L'Intégrale :

- ♦ **coopèrent avec eux** et leur apportent leur support professionnel;
- ♦ **acceptent de partager leur expertise** avec eux;
- ♦ **témoignent d'engagement** dans leurs interventions avec eux;
- ♦ démontrent par leurs attitudes qu'ils sont capables de **comprendre leur point de vue** dans le cadre de leurs interventions professionnelles;
- ♦ aient le souci de se voir **grandir ensemble** au travers de leur coopération.

L'ÉTHIQUE :

UN PAS VERS LA QUALITÉ TOTALE

Ce document est le fruit de la participation active de :

Aderito Abelha; Yvonne Adriaanse; Noëlla Albert; Sophie Allard; Pierre Antoine; Mario Arcand; Linda Arsenault; Mariève Arsenault; Lyne Asselin; Georgette Aucoin; Jean-Pierre Aumont; Yvonne Aumont; Maciej Balcer; Françoise Barbot; Catherine Beaudette; Louise Beaudry; Élisabeth Beaulieu; France Beaulieu; Diane Beauvais; Pierrette Bédard; Jeannine Bélanger; Lisette Bélanger; Pierre Bellemare; Djamila Benabdelkader; Pascale Benoit; Pierrette-Marie Bergeron; Luce Bertrand; Lyne Bertrand; Christiane Bilmes; Anne-Marie Binette; Louise Bisson; Danielle Blais; Lucie Blais; Rachel Bluteau; Danielle Boileau; Andrée Boissonneault; Josée Boisvert; Gisèle Bouchard; Michel Bouchard; Serge Bouchard; Sylvie Bouchard; Stéphanie Boucher; Brigitte Boudreau; Andrée Bounadère; Guy Bourgie; Martin Bourgie; Mario Breton; Jocelyne Brideau; Andrée Brousseau; Jacques Brousseau; Louise Brunet; Jean Bruyère; Sylvie Cadieux-Poirier; Claude Campeau; Constance Caron; France Caron; Josée Carrière; Danielle Céré; Isabelle Chapleau; Jean-Pierre Chartrand; Nathalie Chassé; Jean Chayer; Michel Chénier; Fernand Chevalot; Sylvie Clément; Judith-Ann Cohen; Linda Collette; Nathalie Comtois; Janine Constantineau; Denise Cormier; Pierre Cormier; Jocelyne Côté; Monique Côté-Millette; Manon Courtemanche; Isabelle Cousineau; Daniel Crête; François Cyr; Yolaine Cyr; Léola Danylo; Danielle Daoust; Rosa Della-Rocchetta; Josiane Deluque; Jean Demers; Line Deschênes; Rosette Descollines; Gaétane Deslauriers; Jean Desrochers; Manon Desrochers; Hélène Desrosiers; Manon Desruisseaux; Agnès Doray; Éric Doré; Lorraine Doucet; Noëlla Douglas; Louise Dubois; France Dufresne; Louis Durand; Robert Dusablon; Réjeanne Edisbury; Ahmad El-Masri; Robert Etienne; Heather Findlay-Chartrand; Sandra Fisher; Carlyne Floréal; Pierrette Forbes; Ginette Forget; Francine Fournier; Christine Gagné; Mireille Gagné; Marielle Gagnon; Martine Gagnon; Mai Galipeau; Hélène Gasse; Sylvie Gaudet; Ginette Gauthier; Gisèle Gibeault; Léon Gilbert; Suzanne Gilbert; Vsevolod Gluvkovski; Bruno Gosselin; Suzanne Goudreau; Carole Goupil; Hélène Goyette; Carole Gravel; Nicole Grenier; Lise Guay; Charlette Guesdon; Carole Hatin; Nicole Hébert; Maryse Jobin; Anne Jodoin; Nancy Jones; Francine Julien; Ted Kerkégi; Bruno Laberge; Pierre Laberge; Karine Labrosse; Dominique Lacasse; France Lachapelle; Marie-Jeanne Lachapelle; Gabrielle Ladouceur; Madeleine Ladouceur; Ginette Lafleur; Sébastien Laforest; Murielle Lalancette; Hélène Lamarche; Rachel Lamer; Diane Lamontagne; Jacques Lamoureux; Viviane Langlais; Aline Lapointe; Johanne Lapointe; Yves Larin; Réjane Laroche; Viola Larocque; Louise Lasalle; Micheline Laurence; Johanne Lauzon; Line Lavallée; Michel Lavallée; André Lavoie; Éric Lavoie; Jeannine Lavoie; Réjean Lavoie; Hermel Lebel; Johanne Leblanc; Lorraine Leblanc; Line Leblond; Ginette Lefebvre; Jules Lefebvre; Lise Lefrançois; Jacques Légaré; Yolande Lemaistre; Jean-Guy Lemay; Carole Lemieux; Silvia Lopez; Ginette Losier; Wedell Lubin; Louis Macerola; Patrice Madon; Serge Maillé; Manon Mantha; Danielle Marcouiller; Francine Marcoux; Louis-Marie Marsan; France Martin; Mark Massad; Michel Massé; Ginette Matte; Diane Mayer; Cathy Mazzanna; Robert Meloche; Caroline Michaud; Sylvie Moreau; Benoît Morin; Charles-Henri Morin; Diane Morin; Dany Morneau; Diane Noël; Thérèse O'Connor; Eric Odermatt; Ohannes Ohannessian; Pierrette Paillé; Denise Paquette; Gisèle Paquette; Josée Paradis; Jean-Guy Parent; Raphaël Pascale; Éric Patenaude; Bernard Pelletier; Louise Pépin; Sylvain Picard; Jean Pigeon; François Pinard; Lise Pinard; Samia Plante; Joseph Ploszaj; André Poirier; Jean-Pierre Poirier; Francine Quévillon; Colette Racine; Colette Raymond; Nicole Raymond; Pauline Richer; Micheline Risler-Schick; Guy Rocheleau; Denise Rochette; Monique Rodrigue; Carole Rousseau; Natalie Rousseau; Suzanne Roy; Kerfie Saimbert; Gertrude Samson; Monique Sauriol; Jacqueline Sawyer; Nathalie Simard; Emanuella Simoncelli; Lucie St-Michel; Claude St-Onge; Elizabeth Stea; Dardo Torres; Lyne Tousignant; Nicole Trottier; Marie Turcotte; Warren Underwood; Michel Vaillant; Geneviève Valcour; Jocelyne Veilleux; Arlette Walter; Carole Wilkinson; Frank Woodford.

(251 participants)

ÉTHIQUE

LE DIRECTEUR DES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE RÉADAPTATION DE L'ÉTABLISSEMENT, MONSIEUR CLAUDE CAMPEAU, S'AVÈRE ÊTRE LA PERSONNE DE RÉFÉRENCE AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT POUR TOUTE QUESTION FAISANT L'OBJET D'UNE PRÉOCCUPATION PARTICULIÈRE EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE.

QUALITÉ TOTALE

Réalisation : Services de réadaptation L'Intégrale

Coordonnatrice du projet : Renée Voisard

**Conception graphique
et mise en page :** Jacques Bergeron

Traitement de texte : Nathalie Bournon

Révision : Francine Robichaud

Tirage : 2000 exemplaires

Impression : Le Centre de production de l'écrit du CVM

Document adopté par le conseil d'administration,
le 15 mars 1995.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1995
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 1998

CE DOCUMENT PEUT ÊTRE REPRODUIT EN TOUT OU EN PARTIE
SANS AUTORISATION, AVEC MENTION DE LA SOURCE.

(4^e édition tirée à 3000 exemplaires – Octobre 2001)

RÈGLES D'UTILISATION DE CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU DOSSIER DE L'USAGER

En vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), Services de réadaptation L'Intégrale établit les règles suivantes en matière d'utilisation de renseignements personnels contenus au dossier de l'utilisateur.

CONTEXTE ET NATURE DES RENSEIGNEMENTS RECUEILLIS

- À des fins de sollicitation de dons au bénéfice des Services de réadaptation L'Intégrale ou de sa fondation, l'établissement n'utilisera que les renseignements personnels suivants : **nom, prénom** et **adresse** de l'utilisateur, **sauf s'il refuse**.
- À des fins de sondages auprès des utilisateurs visant à reconnaître leurs attentes, leur satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts et, le cas échéant, de leur organisation et des résultats obtenus, Services de réadaptation L'Intégrale n'utilisera que les renseignements personnels suivants : **nom, prénom, adresse** et **numéro de téléphone** de l'utilisateur, **sauf s'il refuse**.

PERSONNES DÛMENT AUTORISÉES ET AUX SEULES FINS PRESCRITES

- Services de réadaptation L'Intégrale permet l'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur uniquement par des personnes de l'établissement dûment autorisées et aux seules fins prescrites. L'Intégrale ne tolérera aucune utilisation à d'autres fins.
- Services de réadaptation L'Intégrale informera sans délai l'autorité compétente de l'établissement de toute violation des règles d'utilisation des renseignements personnels de l'utilisateur dans l'établissement.
- Services de réadaptation L'Intégrale informera l'utilisateur de l'utilisation des dons sollicités.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE L'USAGER

- Services de réadaptation L'Intégrale utilisera les renseignements personnels de l'utilisateur conformément aux normes et pratiques relatives à la confidentialité applicables dans l'établissement.

DROITS DE REFUS DE L'USAGER

- Lors de son inscription ou admission, Services de réadaptation L'Intégrale donnera à l'utilisateur l'occasion de manifester son refus à l'utilisation de renseignements personnels le concernant aux fins de sollicitation de dons ou de sondages.
- Services de réadaptation L'Intégrale informera l'utilisateur que, en tout temps et sans risque de représailles, il peut demander à l'établissement ou, le cas échéant, à la fondation de ne pas ou ne plus utiliser ses renseignements personnels aux fins de sollicitation de dons ou de sondages.