



ASSOCIATION
DES PERSONNES
HANDICAPÉES
DE LA RIVE-SUD
• OUEST •

Code d'éthique

du personnel et des bénévoles
oeuvrant au sein de l'APHRSO

ADOPTÉ EN 1995
RÉVISÉ EN 2007
PRÉAMBULE

L'Association des Personnes Handicapées de la Rive-Sud Ouest, consciente de sa responsabilité sociale à l'égard de la personne handicapée, entend exercer pleinement son rôle dans le cadre du respect intégral de la charte des droits et libertés de la personne. L'APHRSO considère la personne handicapée comme un individu à part entière et à ce titre, elle a les mêmes droits que toute autre personne. Par conséquent, il en découle que nous agirons sans discrimination aucune et ce, dans l'ensemble de nos actions.

Considérant que la personne handicapée est plus vulnérable à la discrimination et à l'exploitation que toute autre personne, **l'APHRSO** entend prendre toutes les dispositions nécessaires pour respecter et faire respecter les droits que lui garantissent les lois.

Compte tenu de cette volonté continue et traditionnelle de remplir adéquatement sa mission et sans préjuger des comportements antérieurs du personnel à l'endroit des membres ou dans le cadre de leur travail, **l'APHRSO** se dote, autant à titre de prévention qu'à celui de règle à suivre, d'un **CODE D'ÉTHIQUE**, qui s'applique à tous et à toutes: gestionnaires, membres de la direction, membres du personnel, bénévoles et visiteurs, de même que toute personne susceptible d'entrer en contact avec nos membres dans le cadre de nos activités.

ARTICLE 1 PRINCIPE GÉNÉRAL

La règle d'or des intervenants, dans toutes leurs relations avec les membres, consiste à leur accorder le même traitement, la même sollicitude, les mêmes égards et le même respect qu'ils voudraient pour eux-mêmes et les leurs, s'ils se trouvaient dans une situation similaire. Ce qui suit découle de ce qui précède et l'inclut.

ARTICLE 2 LE RESPECT DE LA PERSONNE

- 2.1 Les relations des intervenants avec les membres doivent, en tout temps et sans exception, être marquées du sceau de la courtoisie, de la politesse, de la douceur et de l'amabilité. Il importe de toujours garder en tête que nous sommes au service des membres et non l'inverse.
- 2.2 Toute brusquerie physique ou verbale est donc considérée intolérable et formellement interdite.
- 2.3 Les intervenants doivent s'adresser aux membres par le nom qu'ils préfèrent et selon ce qu'ils expriment à cet égard. Le tutoiement peut être utilisé avec l'autorisation de la personne et discernement afin d'être une manifestation d'amitié et non d'autorité.
- 2.4 Lorsqu'un intervenant entre en contact avec un membre pour la première fois, il doit s'identifier et expliquer en termes simples le but de sa présence. Ce scénario doit s'appliquer aussi souvent que les besoins de la personne le justifient. Si deux intervenants ou plus se retrouvent auprès de cette dernière, la conversation qui s'engage doit inclure celle-ci, si elle en a la capacité. Par contre, le personnel doit éviter en tout temps les échanges concernant les membres en leur présence.

- 2.5 La dignité de la personne doit être respectée en tout temps. Ainsi, aucun soin d'hygiène corporelle ne peut être accompli sans que la porte de la salle de bain soit fermée et/ou sans que la personne soit couverte de façon appropriée.
- 2.6 La personne souffrant d'incontinence doit en tout temps, être traitée avec respect et dignité. Tous les efforts doivent être déployés pour la changer selon les besoins et les possibilités, diminuant au maximum l'humiliation provoquée par un tel besoin. La personne ayant des besoins en ce sens a prioritairement droit à l'attention du personnel et il ne peut être toléré que l'on subordonne son hygiène à d'autres activités. Sa dignité le commande, ainsi que le respect qui lui est dû.
- 2.7 La personne peut, en raison de son état, avoir des difficultés à poser certains gestes. Sa maladresse possible, ses oublis momentanés, ses humeurs et ses limitations ne doivent en aucun cas lui valoir un reproche ou une réprimande et doivent, au contraire, être excusés avec empathie et respect. Un appel à la collaboration n'est cependant pas considéré comme un reproche, pourvu que le ton employé traduise le respect et non la domination.
- 2.8 Le personnel doit en tout temps, tenir compte dans les approches et interventions, des déficits cognitifs et neurologiques de la personne.
- 2.9 Si les attitudes et les paroles empreintes de respect engendrent habituellement la réciprocité, il peut survenir des circonstances malencontreuses où la personne handicapée, pour diverses raisons, manque de considération envers ses proches et/ou les intervenants. Ces situations doivent alors être signalées sans délai au supérieur et ce, afin que des mesures appropriées soient appliquées. De telles mesures ou un encadrement plus directif, selon les besoins, ne sont pas considérés comme un manquement au présent code d'éthique.

ARTICLE 3 RESPECT DES DROITS ET LIBERTÉS

- 3.1 Tous les membres ont droit aux mêmes traitements et égards, nonobstant leur statut social ou celui de leurs proches.
- 3.2 Aucune contention ni mesure d'isolement ne peuvent être imposées à un membre sans l'autorisation de la direction.
- 3.3 Les informations d'ordre personnel concernant les membres et le personnel doivent en tout temps demeurer confidentielles et nul ne peut en révéler la teneur, verbalement ou autrement, sans enfreindre de façon importante la Loi sur la confidentialité. De plus, les confidences d'une personne à un membre du personnel ne peuvent être ébruitées sans briser le lien de confiance existant entre eux. Les informations transmises pour la continuité des interventions ne contreviennent pas à ce qui précède, pourvu qu'elles soient données aux personnes mandatées à cet effet et ce, dans le cadre de leurs fonctions.

- 3.4 Toute personne a droit à sa vie affective, amoureuse et sexuelle, quelle qu'en soit l'orientation. En ce sens, le personnel doit adopter une attitude ouverte, compréhensive et diplomate, pourvu que ces relations ne donnent lieu à aucune exploitation de l'un ou l'autre des partenaires et qu'elles s'inscrivent dans un contexte de consentement mutuel. Si un membre s'avérait inapte à donner son accord, toute approche de nature sexuelle ou autre observée par le personnel, serait alors perçue comme étant du harcèlement au terme de la Loi et de ce fait, devrait être rapportée au supérieur immédiat sans délai.

ARTICLE 4 RESPECT DES GOÛTS INDIVIDUELS ET DES PERSONNALITÉS

- 4.1 La personne a le droit de choisir le type et l'horaire de ses activités de vie quotidienne. Si la disponibilité des ressources, la planification du travail et l'urgence peuvent contraindre la préférence d'un membre, la situation doit lui être expliquée avec tact et courtoisie. On ne peut donc pas obliger une personne à participer à une activité contre son gré. Elle a le droit de choisir ses loisirs et elle peut aussi choisir de ne pas en avoir. Pour son mieux-être, le personnel doit cependant faire le nécessaire pour stimuler sa participation.
- 4.2 La personne peut également s'impliquer dans la planification et la mise sur pied des activités qui lui sont proposées. Elle peut aussi choisir de s'en exclure, sauf que le personnel peut l'inciter à y participer, en lui expliquant les avantages qu'elle en retirerait.
- 4.3 La personne a le droit de choisir le type de relations qu'elle veut entretenir avec les autres membres. Son désir de s'isoler doit également être respecté. Le personnel peut cependant l'encourager à vivre une vie plus active socialement, en tentant de la mettre avec une ou des personnes avec qui elle est susceptible d'avoir des affinités.
- 4.4 La personne a le droit de prendre le temps requis pour absorber son repas et nul ne peut la presser à manger ou lui enlever son repas avant qu'elle n'ait signifié qu'elle a terminé. La personne a également droit à ses préférences et à ses aversions alimentaires et peut, lorsqu'elle le souhaite, prendre une collation incluse dans son repas.

ARTICLE 5 RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ

- 5.1 Lors de la tenue d'un séjour ou d'un camp, la chambre de la personne constitue son territoire personnel et, à ce titre, on lui attribue les mêmes prérogatives qu'à une résidence privée. Si un intervenant désire pénétrer dans ce lieu pour dispenser des soins et services et s'assurer de la sécurité de la personne, il doit frapper avant d'entrer ou manifester sa présence verbalement, selon le cas.

- 5.2 «Piquer c'est voler». Or, quiconque «vole» le bien d'un membre commet un acte passible de poursuite en vertu du code criminel et s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.
- 5.3 Toute personne peut conserver ses pièces d'identité. La pratique établie de confier sa carte d'assurance-maladie ne peut être imposée.
- 5.4 La personne a droit à la protection de ses biens et elle-même ou son répondant peut confier au personnel des sommes d'argent destinées à défrayer le coût de sa participation à des activités. Nul ne peut demander et utiliser ces sommes à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été destinées.
- 5.5 Nul ne peut emprunter, pour son usage personnel, un objet ou une somme d'argent à un membre.

ARTICLE 6 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA QUALITÉ DE VIE

- 6.1 La personne a droit à un environnement propre, accueillant, salubre, sécuritaire et adapté à sa condition.
- 6.2 Le respect de la personne implique également que le personnel qui lui prodigue des soins et des services, soit vêtu proprement et convenablement, conformément à la politique en vigueur.
- 6.3 La personne a droit, pour son mieux-être, à ce qu'on l'aide à maintenir ou améliorer l'estime de soi, compte tenu des ressources humaines et matérielles disponibles.
- 6.4 L'intervenant doit respecter les normes, politiques et procédures ayant trait à la propreté des lieux et à l'hygiène des personnes.
- 6.5 La personne a le droit d'être informée des mesures s'appliquant en cas d'urgence et d'être assurée que toutes les dispositions sont prises pour garantir sa sécurité, dans le cadre d'un programme élaboré à cette fin et approuvé par les autorités compétentes.
- 6.6 L'usage du tabac n'est permis que dans les zones autorisées, selon les dispositions réglementaires émanant de la direction.

ARTICLE 7 RESPECT DE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

- 7.1 La personne a droit à des attentions et à un service proportionnels à son degré de dépendance. L'organisation du travail doit donc tenir compte de l'état de l'ensemble des personnes, de manière à ce que l'accent soit mis sur les plus démunis, sans pour autant négliger les plus autonomes.

- 7.2 Aucun membre ne peut être astreint à une procédure administrative ou technique discriminatoire, en raison de sa condition, de son âge, ou pour d'autres motifs prévus par la Loi.
- 7.3 L'interdiction faite à un membre d'accomplir certaines activités ne peut être envisagée que si le danger que présente de telles activités est plus grand que les avantages qu'il en retirerait.
- 7.4 La personne a le droit de recevoir des soins intimes par une personne de son sexe, selon les ressources disponibles.
- 7.5 L'intervenant en fonction ne peut s'absenter (à l'exception des moments et motifs prévus dans le cadre de ses activités), sans l'autorisation de son supérieur immédiat et sans s'être préalablement assuré qu'un remplaçant assumera la responsabilité relative à la sécurité, aux soins et aux services à la personne.
- 7.6 La personne a le droit d'être entendue concernant ses motifs d'insatisfaction et par conséquent, ses plaintes seront prises en considération.
- 7.7 La personne et/ou son répondant se sentant lésé dans ses droits et qui désire porter plainte, peut le faire en s'adressant à la direction, au Conseil d'administration ou encore à l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de la Montérégie.

ARTICLE 8 DROITS À LA SÉCURITÉ

- 8.1 La personne peut, en raison de ses limitations, avoir des difficultés à assurer elle-même sa sécurité et son bien-être. Il relève donc du personnel de s'assurer en tout temps que les mesures nécessaires soient mises en place pour protéger les membres dont il a la responsabilité. Considérant l'importance de cet énoncé, il importe de préciser qu'un manquement à cet égard pourrait entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.
- 8.2 La personne peut, en raison de ses limitations, avoir des difficultés à assumer seule la responsabilité de ses effets personnels. Par conséquent, il relève donc du personnel de s'assurer que la personne ait en tout temps, son matériel en sa possession.

ARTICLE 9 GÉNÉRAL

- 9.1 Les personnes représentant l'APHRSO doivent exercer leurs fonctions et organiser leurs affaires personnelles de façon à préserver et à maintenir la confiance du public dans l'intégrité, l'objectivité et l'impartialité des décisions de l'APHRSO. Elles doivent par conséquent, adopter en tout temps, une attitude professionnelle dans leurs interventions et ce, peut importe le lieu où elles se trouvent.

- 9.2 Elles doivent éviter de se placer sciemment dans une situation susceptible de mettre en conflit, d'une part, leur intérêt personnel ou celui de leurs proches et d'autre part, les devoirs de leurs fonctions.
- 9.3 Elles doivent s'abstenir de solliciter, d'accepter ou de recevoir de quiconque un avantage pour elles ou pour leurs proches en échange d'une prise de position, d'une intervention ou d'un service.
- 9.4 Elles doivent s'abstenir d'utiliser ou de permettre l'utilisation, à des fins autres que celles auxquelles ils sont destinés, des ressources, des biens ou des services de l'APHRSO ou d'utiliser l'autorité de leur fonction pour leur intérêt personnel ou celui de leurs proches.
- 9.5 Elles doivent respecter les règlements et les modes de fonctionnement administratifs régissant les mécanismes de prise de décision de l'APHRSO.

ARTICLE 10

APPLICATION DU CODE ET SANCTION

- 10.1 Le présent CODE D'ÉTHIQUE constitue, sans être limitatif, la règle pour tous les intervenants de **l'APHRSO** à l'endroit des personnes dont ils sont responsables.
- 10.2 Ce code d'éthique est remis à tous les employés de l'APHRSO lors de l'embauche.
- 10.3 Toute dérogation à ce code d'éthique pourra être interprétée comme une incapacité de l'intervenant, à adapter son comportement ou ses habitudes de travail aux exigences des relations à entretenir avec les membres et pourra être passible de mesures administratives et/ou disciplinaires, pouvant aller jusqu'au congédiement. Il est à noter qu'aucune concession ne peut être faite sur le respect dû aux membres et sur la sécurité et ce, par **tous les intervenants**.

CONCLUSION

Le présent code d'éthique permet l'adaptation à la réalité de l'APHRSO, relativement aux valeurs énoncées dans sa philosophie, concernant le respect, les droits et la dignité de la personne, dans le cadre d'une approche visant la qualité totale des services dispensés.