

REJOINDRE, COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER
LES PERSONNES ÂNÉES ISOLÉES SOCIALEMENT

Outil 8

Valeurs et principes éthiques



Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec 



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

Cette trousse d'accompagnement est une réalisation de la FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ-RQCA), en collaboration avec des professionnels et des chercheurs du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale (la Direction de santé publique (DSPublique), le Centre d'Excellence sur le vieillissement de Québec (CEVQ) de la Direction soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA) et le Centre de recherche sur les soins et les services de première ligne de l'Université Laval (CERSSPL-UL)) et de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Sa réalisation a été rendue possible grâce au soutien accordé par le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille du Gouvernement du Québec, dans le cadre du programme *Québec ami des aînés* (QADA).

Les auteurs:

Gabrielle Bureau
Lise Cardinal
Myriam Côté
Éric Gagnon
Aurélie Maurice
Steve Paquet
Judith Rose-Maltais
André Tourigny

Révision:

Solange Proulx
Laurie Cloutier
Julie Castonguay

Comment citer la trousse: Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement: Une trousse d'accompagnement*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Ce document est disponible en version PDF sur le site:

www.fadoq-quebec.qc.ca

Ce document peut être reproduit, en tout ou en partie, avec mention de la source.

© FADOQ-RQCA

Dépôt légal 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives du Canada

ISBN: 978-2-9809855-6-0 (PDF)

OBJECTIF DE L'OUTIL

VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES

Expliquer les valeurs et principes éthiques qui doivent guider tout intervenant ou bénévole qui veut rejoindre, comprendre et accompagner une personne aînée isolée.



COMMENT CITER CE DOCUMENT :

Bureau, G., Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Maurice, A., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes aînées isolées socialement : Une trousse d'accompagnement. Outil 8 – Valeurs et principes éthiques*. Québec : FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

1. POUR UNE RÉFLEXION SUR LES VALEURS ET L'ÉTHIQUE

Dans les interventions visant à rejoindre, comprendre et accompagner des personnes âgées isolées, les valeurs sous-jacentes et les questions éthiques sont nombreuses et importantes. Elles sont au cœur de l'intervention, car elles touchent la finalité même de l'intervention et déterminent en grande partie son succès. Elles soulèvent des difficultés et exigent des réponses plus complexes que les questions matérielles et techniques. Elles ont également une incidence sur le sentiment de compétence de l'intervenant ou du bénévole, son confort et sa satisfaction, sa capacité et son désir de continuer à faire ce type d'intervention. Les organismes et les personnes qui veulent œuvrer auprès de personnes âgées isolées doivent se préparer à y faire face et à y répondre, afin de ne pas créer ou amplifier les problèmes existants, de ne pas mettre les intervenants, les bénévoles ou les personnes âgées dans une situation embarrassante ou gênante, ou compromettre l'intervention.

Les interventions proposées dans cette trousse se prêtent mal à l'élaboration de règles de conduite strictes ou d'algorithmes décisionnels pouvant être utilisés dans toutes les situations pour prendre la meilleure décision possible pour l'aîné. Celles-ci ne peuvent être abordées par des règles à appliquer de façon mécanique (Filiatrault, Désy & Leclerc, 2015).

De plus, il s'agit d'un travail où se conjuguent les connaissances, les habiletés, mais également l'intuition quant à ce qui sera la meilleure intervention dans une situation donnée. Dans ce contexte, il est particulièrement à propos de préciser les valeurs qui animent les personnes qui œuvrent sur le terrain pour aider les aînés et de se donner de grands principes pour guider les actions. Il est particulièrement important de se doter d'un tel cadre dans le contexte précis des actions visant à rejoindre, comprendre et accompagner les aînés isolés, notamment parce que les situations auxquelles sont éventuellement confrontés les intervenants et les bénévoles ne sont pas uniformes et coutumières. Elles font appel à la réflexion.

Il existe différents cadres de référence où se retrouvent des valeurs et des principes éthiques qui ne sont pas toujours les mêmes, qui sont définis de façon différente et qui sont en nombre variable. De plus, ce qui fait office de valeur dans un cadre peut être présenté comme principe dans un autre. Les valeurs et principes présentés dans cet outil nous apparaissent les mieux adaptés aux interventions proposées dans la trousse. Ils sont un excellent point de départ pour discuter de l'essence même des interventions et d'éthique. Ils peuvent être discutés et revisités par les organismes qui portent de telles initiatives.



2. VALEURS CENTRALES ET FINALITÉS

Les valeurs cardinales représentent ce qui inspire, ce qui guide les décisions et justifie les actions. Elles représentent la finalité de celles-ci, ce pour quoi on fait les choses. Elles jouent un rôle central dans la justification des interventions (Filiatrault, Désy & Leclerc, 2015). Les valeurs retenues comme fondement pour le type d'initiative décrite dans la présente trousse sont : la promotion du bien-être de la population aînée, la solidarité et la dignité.

LA PROMOTION DU BIEN-ÊTRE DE LA POPULATION AÎNÉE

Il n'existe pas de définition unique du bien-être. Celle qui est proposée dans le présent outil et qui reflète le mieux le bien-fondé des initiatives pour briser l'isolement des aînés est l'atteinte des buts que se fixent les personnes. Cette définition est associée au développement du plein potentiel d'une personne aînée pour jouer les rôles qu'elle souhaite, selon ses préférences.

LA SOLIDARITÉ

La solidarité est le lien social d'engagement et de dépendance réciproques entre des personnes ainsi tenues au bien-être des autres, généralement des membres d'un même groupe, d'une même communauté (famille, village, profession, entreprise, nation, etc.). La solidarité repose sur la conscience que le bien-être de chacun dépend de celui de l'autre. Ainsi, on ne peut imaginer une communauté où il fait bon vivre si les personnes les plus âgées sont exclues des liens sociaux, des espaces de participation, etc. Avoir à cœur de soutenir les personnes aînées améliore leur bien-être et, en retour, elles enrichissent la communauté de toutes sortes de façons : entraide et soutien des proches, bénévolat, contribution économique (contribuables, consommateurs) et au marché du travail, transmission du patrimoine, etc.

LA DIGNITÉ

La notion de dignité humaine est complexe et elle possède des dimensions multiples qui puisent à la philosophie, à la morale, aux religions, au domaine juridique, etc. Dans le contexte précis de l'intervention décrite ici, la dignité réfère à toute considération ou aux égards que mérite une personne. La dignité de la personne humaine est le principe selon lequel une personne ne doit jamais être traitée comme un objet ou comme un moyen, mais comme une entité intrinsèque, avec une valeur propre. La notion de respect, davantage explicitée comme un principe dans le présent document, est souvent retrouvée dans la définition de la dignité.

3. QUELQUES PRINCIPES ÉTHIQUES PERTINENTS

Les principes éthiques formalisent quelques-unes des valeurs qui doivent guider les décisions et les actions. Ils aident à départager ce qui est juste de ce qui ne l'est pas, à décider de l'attitude à adopter face à la personne, des actions à entreprendre ou à éviter. Ils servent à guider le jugement et l'évaluation de la situation.

Le TABLEAU 1 qui suit présente des principes à tenir en compte dans le contexte précis des interventions qui visent à rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées. Les principes qui apparaissent les plus pertinents sont : la bienfaisance, l'autonomie, la non-malfaisance et le respect.



TABLEAU 1

PRINCIPES ÉTHIQUES UTILES POUR BALISER LE TRAVAIL DES INTERVENANTS ET DES BÉNÉVOLES

PRINCIPE

La bienfaisance

... ou l'action de faire du bien ou le souci de vouloir le bien

JUSTIFICATION

Il est louable de vouloir aider une personne aînée isolée, puisqu'on connaît les conséquences négatives de l'isolement. La bienfaisance réfère à ce qui est bien pour la personne. Ce bien ainsi souhaité à autrui peut être défini de plusieurs façons. En outre, il faut avoir conscience de ses propres limites et de celles de l'intervention proposée. Bien que l'on veuille aider la personne, on ne peut la « sauver ». On ne peut lui promettre non plus que l'on va régler toutes ses difficultés. Le bien que l'on souhaite faire doit demeurer dans les limites de ce qui est possible dans le contexte de ce qui est demandé à l'intervenant ou au bénévole.

Il se peut que l'on rencontre des personnes qui semblent en danger : idéations suicidaires, insalubrité et encombrement du lieu de résidence, perte d'autonomie sévère ou maladie non traitée. Il faut alors agir rapidement. On a la responsabilité de lui porter secours, tout en respectant la loi, son autonomie et la confidentialité des renseignements recueillis.

EXEMPLES DE SITUATIONS À PROMOUVOIR OU À ÉVITER

- Mettre au centre des préoccupations des intervenants et bénévoles la définition que la personne fait elle-même de sa situation, son degré de satisfaction face à celle-ci, sa satisfaction de l'aide déjà reçue, sa réceptivité à l'idée de recevoir de l'aide, etc.
- Pour les personnes en danger, il faut proposer des ressources d'aide et, au besoin, signaler la personne à la police ou aux services sociaux si sa vie est en danger (voir l'outil 9 pour quelques conseils pratiques pour certaines situations d'urgence ou pour certaines situations spécifiques).

Suite du tableau à la page 8.8 →



PRINCIPE

L'autonomie

... ou la capacité de déterminer ses propres choix

JUSTIFICATION

La promotion de ce principe vise notamment le développement des capacités d'affirmation des personnes.

Toutes les personnes qui s'engagent auprès des aînés dans ce type d'initiative veulent leur bien et souhaitent « les sortir » de leur isolement, mais cela ne doit pas se traduire par un empiètement sur leur autonomie.

La notion d'autonomie renvoie à la capacité de la personne à juger et à décider par elle-même et pour elle-même. Elle renvoie à la reconnaissance et au développement de ses pouvoirs d'agir et de ses capacités dans le but d'améliorer le contrôle sur sa vie.

EXEMPLES DE SITUATIONS À PROMOUVOIR OU À ÉVITER

- L'autonomie nécessite la reconnaissance des capacités de la personne à s'exprimer quant à sa compréhension de la situation, à la définition de ses objectifs et des moyens à mettre en place.
- Laisser aux aînés le temps de verbaliser eux-mêmes leurs besoins; éviter de « mettre des mots dans la bouche », notamment s'ils ont un problème d'élocution, d'anxiété ou de confusion.
- Procéder sur la base de faits et de ce que rapporte l'aîné, plutôt que sur votre interprétation de ce que peut ressentir la personne si vous étiez elle; ignorer ou à tout le moins valider les oui-dire.
- Doser la responsabilisation de la personne dans la résolution des problèmes en fonction de ses capacités, sans infantiliser, en évitant de lui refléter qu'elle ne peut pas penser par elle-même ou décider pour elle-même.
- Le refus de recevoir de l'aide fait partie des choix de l'aîné; l'option de mettre fin à une relation entre l'intervenant ou le bénévole et l'aîné, même si les besoins identifiés ne sont pas répondus, peut alors être adéquate.

Suite du tableau à la page 8.9 →



PRINCIPE

La non-malfaisance

... ou l'action de ne pas nuire, de ne pas causer de problèmes ou d'effets indésirables

JUSTIFICATION

L'intervention peut conduire la personne âgée à prendre conscience de sa situation et de problèmes qu'elle n'avait pas identifiés. L'intervention peut changer l'image que la personne a d'elle-même. Il peut en résulter un sentiment de honte, de culpabilité, une diminution de l'estime de soi, du stress, de l'anxiété.

Il n'est pas très bon pour l'image de soi de se faire rappeler que l'on est isolé, de savoir que les autres nous perçoivent comme tel, et de répondre à une longue entrevue qui tend à en faire la démonstration. Pour de nombreuses personnes, l'isolement a un caractère dévalorisant, stigmatisant, voire humiliant.

La stigmatisation peut être associée à l'isolement social. Certaines approches peuvent amplifier cette stigmatisation et rendre encore plus difficile la demande d'aide.

La personne peut s'attacher à l'intervenant. Elle peut trouver dans l'intervention réconfort et sécurité. À la fin de l'intervention, la personne pourrait se sentir abandonnée ou oubliée. L'intervention peut renforcer des problèmes qu'elle avait pour but d'atténuer.

EXEMPLES DE SITUATIONS À PROMOUVOIR OU À ÉVITER

- Refléter à la personne ses forces et les efforts qu'elle a faits dans le passé.
- Mettre en évidence les liens et contacts dont elle dispose et pas uniquement ceux qui lui font défaut.
- Éviter de chercher un coupable de la situation vécue, la victimisation et la culpabilisation; éviter de faire croire à la personne qu'elle est responsable de la situation et qu'elle n'a pas tout fait pour en sortir.
- Éviter d'imposer une image négative de sa situation, de dramatiser comme de banaliser celle-ci.
- La personne doit savoir que l'intervention a une durée limitée; il faut mettre fin à l'intervention sans heurter la personne, sans lui donner le sentiment qu'on l'abandonne, par exemple, en lui indiquant les ressources d'aide existantes.
- La continuité de l'intervention par une même personne peut limiter le potentiel de bris de confidentialité, de même que la lourdeur de devoir raconter l'histoire à chacun des nouveaux intervenants ou bénévoles.

Suite du tableau à la page 8.10 →



PRINCIPE

Le respect

... ou l'action de prendre en considération l'intégrité, les croyances, les valeurs, le rythme et les modes de vie ainsi que la vie privée

JUSTIFICATION

Le respect doit être mutuel. Les situations d'intrusion de l'aîné dans la vie personnelle de l'intervenant ou du bénévole, ou encore la propension de l'aîné à l'accaparer peut survenir et ne doit pas être tolérée. À l'inverse, lorsque non requis, il n'est pas justifié de s'immiscer dans la vie des personnes âgées.

Le respect de la confidentialité représente un enjeu particulier. Ce principe peut être mis à mal dans un contexte d'un roulement important des intervenants ou des bénévoles. La question du respect de la confidentialité se pose également lorsque l'intervenant, le bénévole ou la personne âgée se retrouvent dans un environnement ou un milieu de vie jugé dangereux.

EXEMPLES DE SITUATIONS À PROMOUVOIR OU À ÉVITER

- Le respect se traduit par une attitude d'écoute à l'égard de ce que les gens disent et vivent.
- Il est nécessaire d'établir un véritable dialogue ancré dans le vécu de l'aîné.
- Le refus de l'intervenant ou du bénévole de poursuivre une intervention peut être légitime.
- Pour ouvrir des options insoupçonnées, on peut explorer délicatement et sans juger certains discours souvent rencontrés chez les aînés:
 - la peur de déranger (expliquer qu'on est là pour aider);
 - l'aide ne peut provenir que d'une source (ex.: la conjointe, les enfants).
- Si la confidentialité a été garantie, elle doit être respectée. La garantie de confidentialité peut néanmoins représenter un piège. Assurer la discrétion peut être une voie plus judicieuse à prendre dans certaines circonstances et peut être annoncée d'entrée de jeu (« Je devrai en parler avec mon superviseur qui est tenu à la confidentialité, je promets d'en parler à lui seul; j'ai besoin de votre autorisation. »; « Me permettez-vous d'en parler à quelqu'un qui peut vous aider, qui pourrait répondre à nos questions ? »).



4. LES DILEMMES ÉTHIQUES

Il y a un dilemme éthique lorsque deux principes éthiques entrent en contradiction. Par exemple, si une personne âgée souhaite demeurer seule et ne recevoir aucune aide, le respect de sa volonté (principe d'autonomie) entre en conflit avec ce que l'intervenant croit être son devoir, c'est-à-dire de l'aider et de ne pas l'abandonner à ses difficultés (principe de bienfaisance). On peut décider de respecter la volonté de la personne et de ne pas intervenir, voire se retirer, ou au contraire, insister, chercher à la convaincre et proposer des interventions, lorsqu'on estime qu'il faut intervenir en raison de la gravité de la situation. Devant un dilemme éthique, il faut trouver un équilibre entre les principes ou donner préséance à l'un d'eux.

Afin de prendre une bonne décision, il faut évaluer correctement la situation. Il est nécessaire :

- d'avoir une bonne connaissance et compréhension de la situation de la personne;
- de dégager les valeurs et principes en présence, qu'ils soient clairement nommés et partagés avec les personnes responsables de l'initiative;
- de réfléchir et de justifier les choix qui sont faits, pour en évaluer toutes les conséquences, qu'elles soient positives ou négatives (Filiatrault, Désy & Leclerc, 2015).

*« On ne pousse pas la personne pour traverser le pont. Quand elle sera rendue de l'autre côté du pont, là, on va l'accompagner. »
(Un intervenant)*

*« Il peut être nécessaire d'établir des limites à la relation. La peur d'être envahis, ressentie par certains aînés, peut être vécue chez l'intervenant aussi. »
(Un intervenant)*



ILLUSTRATION D'UN DILEMME ÉTHIQUE

Un homme de 84 ans a perdu sa conjointe récemment. Il vit seul et a progressivement laissé tomber les activités qu'il faisait en couple. Le responsable d'un regroupement d'aînés qu'il fréquentait s'inquiète de la situation et en fait part à un intervenant qu'il connaît bien. Ce dernier se présente au domicile de l'homme veuf pour s'enquérir de sa situation et lui offrir de l'aide au besoin. Ce dernier laisse entrer l'intervenant. Il constate l'état d'encombrement de la maison et une forme de laisser-aller chez la personne (ex. : vêtements sales et mauvaise hygiène). L'homme parle de cette situation en mentionnant qu'elle est temporaire et qu'il va mieux. Il mentionne ne pas vouloir d'aide et vouloir vivre son deuil en paix. Il n'est pas confus et ne semble pas dénutri.

Les principes éthiques qui s'opposent sont la bienfaisance (on veut aider l'homme, on craint pour sa sécurité et son bien-être psychologique à moyen terme) et le respect (l'homme est conscient de la situation, mais refuse l'aide proposée, il a le droit de vivre sa peine comme il l'entend).

Les mesures prises doivent être proportionnelles au danger que présente la situation. Il pourrait être acceptable de ne pas s'imposer à ce moment, mais de demander l'autorisation de revenir faire une visite pour évaluer à nouveau la situation. Il pourrait être également opportun de s'informer des liens que l'homme a avec des proches et de lui proposer d'appeler un membre de sa famille par exemple. L'intervenant manifeste son inquiétude et mentionne qu'il souhaite en discuter avec son supérieur et il en demande l'autorisation. Celle-ci est donnée.

L'intervenant présente le cas de monsieur à son supérieur immédiat et ils partagent sur la meilleure conduite à tenir.

5. L'IMPORTANCE D'EN DISCUTER

Selon les circonstances, la recherche de l'équilibre entre les principes éthiques peut être un processus complexe. Le poids à donner à chacun peut être très difficile à établir, d'où l'importance pour l'intervenant ou le bénévole de progresser dans l'identification des problèmes et des solutions et de pouvoir, au besoin, valider la lecture qu'il en fait avec une personne expérimentée. Entre en jeu ici tout le soutien à lui apporter, pour qu'il joue son rôle de façon optimale, pour son propre confort et sa sécurité, et pour ceux de la personne aînée qu'il veut aider. Il en sera question plus spécifiquement dans l'outil 9 consacré à l'organisation du travail.

Les valeurs et principes proposés dans le présent outil constituent une base pour guider les interventions qui visent à rejoindre, comprendre et accompagner les aînés isolés. Ils apparaissent particulièrement utiles et pertinents, mais ils peuvent être revus, reformulés et même contestés. Il est sain d'en partager l'interprétation et d'en discuter l'applicabilité dans diverses situations fictives ou qui se sont réellement présentées. L'expérience peut enrichir la réflexion sur les dimensions éthiques de l'intervention. Il est suggéré de donner l'occasion aux intervenants et aux bénévoles de discuter de cas pour mettre en lumière, tant l'utilité des valeurs et principes éthiques que leurs limites. C'est une activité à laquelle tous – intervenants, bénévoles, gestionnaires et aînés – devraient être conviés.



RÉFÉRENCES

Association québécoise des centres communautaires pour aînés (AQCCA) (2017). *ITMAV*. En ligne http://www.aqcca.org/index.php?option=com_content&view=article&id=325&Itemid=90, consulté le 15 septembre 2017.

Cardinal, L., Côté, M., Gagnon, É., Lépine, G., Paquet, S., Rose-Maltais, J., & Tourigny, A. (2017). *Rejoindre, comprendre et accompagner les personnes âgées isolées en milieu rural et urbain – Rapport synthèse d'une recherche-action*. Québec: FADOQ – Régions de Québec et Chaudière-Appalaches (FADOQ – RQCA).

Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) (2017). *L'action bénévole*. En ligne <http://www.fcabq.org/action-benevole.php>, consulté le 15 septembre 2017.

Filiatrault, F., Désy, M., & Leclerc, B. (2015). *Référentiel de valeurs pour soutenir l'analyse éthique des actions en santé publique*. Québec: Institut national de santé publique du Québec.

Massé, R., & Saint-Arnaud, J. (2003). *Éthique et santé publique : Enjeux, valeurs et normativité*. Québec: Presses de l'Université Laval.

Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL). (2014). *Rôles, responsabilités et obligations des différentes instances d'un organisme communautaire*. Saint-Jérôme: ROCL.

Roc, M.-L. (2008). *Guide pour la pratique professionnelle des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux en milieu communautaire*. Montréal: Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ).



Régions de Québec et
Chaudière-Appalaches

