

# Guide sur les VALEURS



CRDP-CA

Centre de réadaptation  
en déficience physique

Chaudière-Appalaches

*Votre référence*



Angélique et Delphine

Ce guide sur les valeurs s'adresse autant à notre clientèle qu'au personnel du Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) et constitue le code d'éthique de l'établissement. Il a été élaboré à la suite d'un processus de consultation et de réflexion divisé en trois temps.

Dans un premier temps, l'ensemble du personnel du CRDP a participé à une démarche de réflexion éthique. En plus de nous donner l'occasion de réfléchir ensemble sur le sens de nos agissements, cette démarche a permis d'identifier les valeurs de l'établissement.

Dans un deuxième temps, à partir des quatre valeurs choisies et définies par le personnel, le comité d'éducation et de soutien à l'éthique a élaboré ce guide sur les valeurs. Ce guide traduit nos valeurs en précisant nos croyances et nos convictions. Il démontre comment nos valeurs inspirent nos actions et nos interventions auprès de notre clientèle de même qu'entre nous.

Ensuite, dans un troisième temps, ce guide a été soumis au personnel pour nous assurer que tous l'approuvent et s'engagent à le faire vivre.

Ainsi, ce guide se veut l'expression de l'engagement de chaque membre du personnel du CRDP à respecter les valeurs organisationnelles auprès de notre clientèle et entre nous. Il inspire constamment notre façon d'agir et notre philosophie de gestion.



**Chad et Audrey, erg., à la Fondation Chevalerie Passion**

Ces quatre valeurs organisationnelles sont :

**ENGAGEMENT**  
**ÉQUITÉ**

**HUMANISME**  
**COMPÉTENCE**

Pour chacune des valeurs, le personnel du CRDP a fait consensus sur :

- La signification qu'il donne à la valeur choisie (la définition).
- La croyance commune qu'il accorde à la valeur (la conviction).
- Les agissements quotidiens qui traduisent l'adhésion à la valeur (les actions).

*Le comité d'éducation et de soutien à l'éthique du CRDP*

# L'engagement

## **Notre définition**

L'engagement est le fait de prendre parti et d'accomplir quelque chose. Il met l'individu en mouvement et en action au service d'une cause.

## **Notre conviction**

Le personnel du CRDP a la conviction qu'il doit s'engager à accomplir la mission de l'établissement qui est celle d'offrir aux personnes de la région de la Chaudière-Appalaches ayant une déficience physique, des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale de qualité de même que des services d'accompagnement et de soutien à l'entourage de ces personnes.

## **Nos actions**

Notre engagement se manifeste lorsque :

- Nous **prenons à cœur** votre situation et nous vous aidons tout au long de votre réadaptation.
- Nous nous investissons dans des projets qui visent à **améliorer nos services**.



**Mmes Denis et Cloutier accompagnées par Patsy, inf. aux.**

- Nous assumons nos décisions et agissons de façon **responsable**.
- Nous nous impliquons au sein de notre réseau pour faire **évoluer les choses**.
- Nous **travaillons en équipe** pour offrir des services de qualité.
- Nous faisons des efforts continus pour trouver des **solutions aux défis** rencontrés.
- Nous nous **sentons concernés** par tout ce qui touche notre organisation.

# L'humanisme

## Notre définition

L'humanisme respecte la personne dans son unicité, son intégrité et sa complexité. Aussi, l'humanisme valorise la personne dans le développement de l'ensemble de ses habiletés et dans son sentiment d'appartenance.

## Notre conviction

Le personnel du CRDP a la conviction que chacun a la capacité de se développer, de faire des choix et de s'épanouir autant dans son individualité que dans le rapport qu'il entretient avec l'autre.

## Nos actions

La valeur humanisme se vit au quotidien lorsque :

- Nos rapports avec vous sont empreints de **respect**.
- Nous centrons nos interventions sur **vos besoins**, **vos objectifs** de réadaptation, votre **projet de vie** en tenant compte de **vos proches**.
- Nos actions sont influencées par vos **choix de vie**.



Mme Bilodeau et Lucie, SOM

- Nous faisons des efforts soutenus pour établir des **communications franches** et pour donner du **sens aux décisions** qui vous concernent.
- Nous offrons des possibilités de développement dans un climat de **confiance** et de **transparence**.
- Nous reconnaissons le **droit à l'erreur**.
- Nous agissons avec une préoccupation constante de **soutien, d'accompagnement** et d'**ouverture à l'autre**.
- Nos rapports entre nous et avec nos partenaires sont marqués de **considération pour l'autre**.
- Nous collaborons dans le **respect des responsabilités de chacun**.
- Nous agissons avec **discernement** et validons nos perceptions.

# L'équité

## Notre définition

L'équité se définit par la juste appréciation de la personne dans sa globalité et par le respect de ses droits.

## Notre conviction

Ainsi, le personnel du CRDP a la conviction qu'il doit répartir, de la manière la plus équitable possible, les ressources et les services en considérant les besoins, les capacités, les compétences et l'individualité de chaque personne.

## Nos actions

Notre souci d'équité se manifeste lorsque :

- Nous prenons le temps de **bien évaluer les demandes d'accès** à nos services et d'y donner suite.
- Nous prenons le temps de bien **évaluer vos besoins**.
- Nous avons le souci d'offrir la **même qualité de services** quels que soient votre lieu de résidence, votre condition de santé et votre potentiel de réadaptation.



### Kamaylia et Isabelle, ortho.

- Nous travaillons en **collaboration entre nous et avec nos partenaires** de la région (garderie, école, Centre de santé et de services sociaux, centre hospitalier, etc.) afin d'assurer la meilleure réponse à vos besoins.
- Nous avons le souci d'**être justes** dans nos décisions.
- Nous nous assurons que l'ensemble de **nos ressources** soient utilisées de façon adéquate en fonction de vos besoins.

# La compétence

## Notre définition

La compétence se définit comme étant un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être qui sont mobilisés dans l'exercice d'un métier ou d'une profession.

## Notre conviction

Ainsi, le personnel du CRDP a la conviction qu'il doit développer et maintenir les meilleures pratiques reconnues dans le meilleur intérêt de l'utilisateur en conformité avec les normes en vigueur, et ce, de façon efficiente.

## Nos actions

Notre compétence se manifeste lorsque :

- Nous offrons des services qui s'appuient sur les **meilleures pratiques** en réadaptation.
- Nous offrons des **services sécuritaires**.
- Nous **partageons** notre expérience et nos connaissances entre nous et avec nos partenaires afin de vous offrir des services de qualité.



### M. Garant et Marie-Josée, pht

- Nous **reconnaissons nos limites** personnelles et professionnelles ce qui nous incite à nous dépasser.
- Nous continuons toujours d'**apprendre**.
- Nous faisons preuve de **jugement** dans nos actions et dans nos décisions.
- Nous faisons preuve de **créativité** pour avoir une réponse adaptée à vos besoins.
- Nous faisons preuve de **courage** lorsque nous avons à communiquer et agir.
- Notre façon d'agir entre nous et avec vous **reflète nos valeurs**.

# Conclusion

Nous voulons que ce guide contribue à la vie éthique de l'établissement.

Nous voulons que ce guide nous incite à nous questionner sur le sens profond de la mission à laquelle nous nous sommes engagés.

Nous voulons que ce guide nous soutienne au quotidien dans notre réflexion et nous aide à prendre les meilleures décisions.

Nous voulons que ce guide élève notre conscience quant aux valeurs en jeu dans nos rapports humains autant entre nous qu'auprès de notre clientèle.

Nous voulons que ce guide puisse soutenir l'enracinement des valeurs choisies dans nos comportements et nos actions.



**Sylvie, infirmière auxiliaire - Julie, agente administrative  
Guillaume, neuropsychologue - Marie-Hélène, éducatrice spécialisée  
Sylvie, technicienne en administration - Caroline, préposée aux  
bénéficiaires - Véronique, archiviste**

Nous voulons que ce guide puisse nous aider à développer notre jugement éthique.

Enfin, rappelons que le but principal de ce guide est de nous soutenir pour une meilleure réponse à vos besoins, et ce, dans le respect de vos droits.

*Les employés du CRDP*

# Annexe

## **Résumé des droits des usagers**

Loi sur les Services de Santé et des Services sociaux, Chapitre S-4.2

Être informés sur les services existants et sur la façon de les obtenir.

Accepter ou refuser des traitements de façon libre et éclairée.

Participer aux décisions qui les concernent.

Être traités avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leurs besoins et de leur sécurité, dans toute intervention.

Accéder à leur dossier.

Porter plainte, exercer des recours et être assistés dans leurs démarches.

Recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social avec continuité, de façon personnalisée et sécuritaire.

Être informés sur leur état de santé ainsi que sur les solutions possibles et les conséquences avant de consentir à des soins les concernant.



**Claudia avec Tommy, mécanicien et Charles, erg.**

Être accompagnés ou assistés d'une personne de leur choix lorsqu'ils le désirent.

Obtenir des renseignements sur les services.

Être représentés pour tous leurs droits reconnus advenant leur inaptitude, temporaire ou permanente, à donner leur consentement.

---

© Comité d'éducation et de soutien à l'éthique, Centre de réadaptation en déficience physique Chaudière-Appalaches (CRDP-CA), 2014

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISBN : 978-2-9813022-6-7

978-2-9815270-3-5 (PDF)

Photographe : Mark Gagnon



Centre de réadaptation  
en déficience physique  
Chaudière-Appalaches

*Votre référence*

[www.crdpca.qc.ca](http://www.crdpca.qc.ca)