

GUIDE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE

ATTRueQ

Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec



GUIDE DE RÉFLEXION ÉTHIQUE POUR LES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DE RUE

Par

Comité éthique de l'ATTRueQ

Sylvie Pedneault

Tommy Gamache

Jérôme Baillargeon

Avec le soutien de la clinique d'expertise de l'Institut d'éthique appliquée de l'Université Laval et plus précisément de:

Isabelle Hudon

Jennifer Centeno

Avec la participation de :

Marie-Pier Lachance

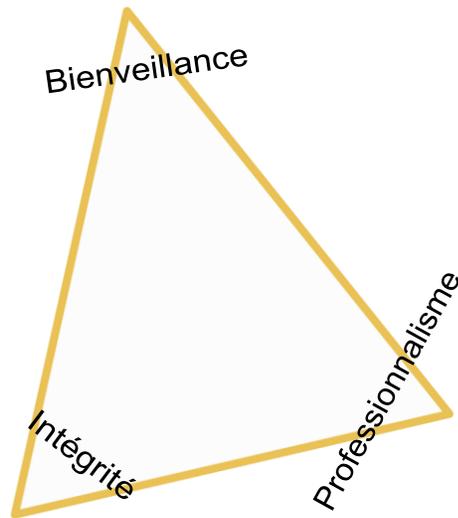
Cyndie Sautereau

Adopté en AGA le 5 novembre 2020

Table des matières

Introduction.....	4
Le guide	5
La coconstruction, le cœur de la pratique.....	6
La bienveillance	7
Question-guide	8
L'intégrité	9
Question-guide	10
Le professionnalisme	11
Question-guide	14
Signature.....	15
Annexe 1 : Normes et lois auxquelles les travailleurs de rue peuvent être confrontés	16
Annexe 2 : Arborescence méthodologique de vigile	17
Annexe 3 : Outils de délibération éthique.....	18
Références et remerciements	20

Introduction



«Si une pratique sociale est contraire aux droits humains, elle ne peut pas être éthique»
Sylviane Agacinski

L'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (l'ATTRueQ) est le regroupement des travailleuses¹ de rue pratiquant dans la province de Québec. Le but de l'Association est de soutenir l'existence et le développement de la pratique du travail de rue de qualité dans une perspective d'amélioration continue. La vision de l'ATTRueQ est de faire de cette pratique d'intervention une pratique reconnue et intégrée à part entière parmi les services offerts à la population du Québec.

Le travail de rue est avant tout une **approche de coconstruction** fondée sur l'enracinement dans les communautés, une latitude de temps et d'actions. **Coconstruire** implique un lien, une relation de respect et de confiance, la création d'un espace et d'un sens commun, un partage quant à la responsabilité et au résultat obtenu ciblant l'*empowerment* de l'autre.

Les valeurs suivantes servent de fondements aux décisions et actions de la travailleuse de rue :

La bienveillance, l'intégrité et le professionnalisme.

¹ Dans ce document, le terme « travailleuse de rue » sous-entend les travailleurs et les travailleuses de rue, travailleurs et travailleuses de milieu, de même que les praticiens et praticiennes ainsi que les personnes n'appartenant à aucune catégorie de genre qui partagent l'approche relationnelle avec les personnes et qui épousent les valeurs de l'ATTRueQ. Nous avons opté pour le féminin afin d'alléger la lecture.

Structuré à partir de ces trois valeurs, le guide de réflexion éthique a été conçu dans l'objectif d'aider la travailleuse de rue à orienter sa pratique d'une façon cohérente avec ces valeurs fondamentales. Il s'agit d'un outil pratique visant à assurer une rigueur réflexive fondée sur des référents communs. Le flou normatif étant le propre du travail de rue, le jugement et le discernement sont des compétences essentielles à développer par la travailleuse de rue. Cet outil aide à garder le cap lorsque cette dernière navigue en zone grise. Il s'agit d'un guide de réflexion, seule ou en groupe, pour favoriser une prise de décisions juste et justifiable lorsque l'incertitude prédomine.

La réflexion éthique est primordiale dans le contexte de la pratique du travail de rue, et le développement de cette compétence doit être constant.

Malgré toute l'expérience acquise, personne ne peut prétendre avoir terminé de développer sa compétence éthique, et ce guide sert à accompagner ce processus. Il peut être utilisé comme référence et comme outil de questionnement pour éviter les angles morts lors de situations complexes. Le guide sert de point de départ à ce travail essentiel et il appartient à la travailleuse de rue de le compléter en fonction des besoins.

Vous trouverez dans ce guide les principes directeurs devant guider la pratique au quotidien ainsi que quelques exemples de questions que les travailleuses de rue peuvent utiliser lorsqu'elles se retrouvent dans une situation où l'accompagnement à faire est difficile à identifier. En annexes, deux outils de délibération éthique sont proposés. L'arborescence méthodologique afin d'assurer une vigilance de la pratique, ainsi que les principales lois pouvant croiser la réflexion de la praticienne.

«Il n'y a pas de propositions éthiques, il n'y a que des actes éthiques.»
Ludwig Wittgenstein

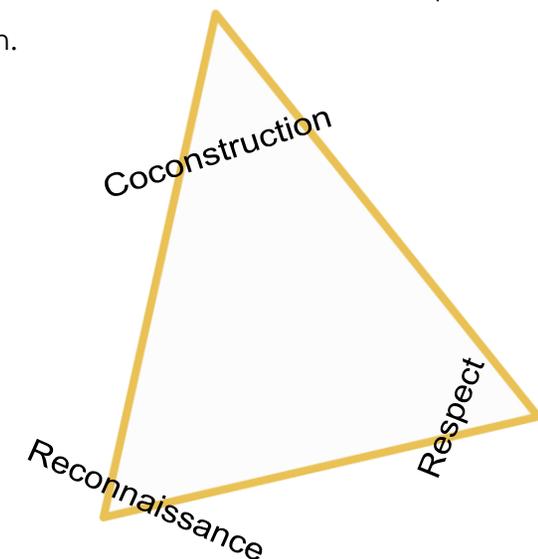
La coconstruction le coeur de la pratique...

Le travail de rue implique un processus de coconstruction d'une relation de confiance avec l'individu ou le groupe qu'il accompagne. Le respect et la reconnaissance de la perspective de l'autre sont essentiels à la création d'un espace commun d'*empowerment*.

«Penser l'éthique, c'est donc penser la relation entre individus distincts»
Dominique Depenne

Les implications de la coconstruction

- La travailleuse de rue n'impose pas sa présence lorsqu'elle n'est plus nécessaire ou voulue. Elle doit respecter le rythme d'évolution de la personne accompagnée et impliquer celle-ci dans les décisions qui la concernent. Chaque personne a le droit de préciser l'aide qu'elle veut recevoir.
- L'action de la travailleuse de rue se fonde sur le principe de la réciprocité. Le processus d'aide comporte un partage des responsabilités ; un engagement dans la relation entre la personne, groupe et la travailleuse de rue dans la poursuite de cette action.



La bienveillance est une valeur fondamentale à la pratique du travail de rue. En conséquence, la travailleuse de rue doit tendre vers **la considération de l'autre dans sa globalité: être soucieuse, aller vers, agir au service du mieux-être c'est-à-dire l'acceptation de ce qu'est la personne et ce qu'elle vit via le non-jugement, la compréhension, l'ouverture, le questionnement et l'intérêt envers l'altérité.**

La bienveillance implique notamment que pour juger d'une situation, la référence de la travailleuse de rue soit la réalité propre de la personne accompagnée et non de la société. Elle implique également de privilégier les besoins de l'autre à ses propres besoins.

De plus, il est essentiel que la travailleuse de rue s'adapte aux règles du milieu où elle interagit, tout en respectant ses propres limites. Il y a plusieurs implications à la bienveillance dans la pratique du travail de rue, parmi celles-ci :

Respecter ses engagements envers les personnes

- La travailleuse de rue ne peut, sauf pour un motif juste et raisonnable, refuser ou cesser l'accompagnement d'une personne ou d'un groupe. Si elle est obligée de le faire, elle doit s'assurer, autant que possible, de proposer des alternatives qui veillent au bien-être de la personne avant tout. Tout le nécessaire doit être fait pour éviter les conséquences fâcheuses qui pourraient résulter d'une interruption de l'action.
- La travailleuse de rue agit sur la base du principe que tout être humain a droit à un lien relationnel.

Adapter la communication aux personnes

- La travailleuse de rue s'assure d'adapter son vocabulaire et ses modes de communication aux personnes avec qui elle est en relation afin de s'assurer de leur compréhension des enjeux les concernant.
- Ce faisant, elle s'assure que les personnes ont bien compris et qu'elles consentent de façon éclairée à prendre part à la relation, puisque celle-ci se doit d'être de nature volontaire.

Questions-guide

- Est-ce que je connais assez bien le milieu pour comprendre le comportement de la personne? Quelles connaissances seraient nécessaires pour compléter celles-ci?
- Est-ce que mon point de vue sur la situation tient bien compte de la culture particulière du milieu?
- Est-ce que je priorise ce que la personne souhaite et juge comme étant le mieux pour elle à ce moment de sa vie?
- Est-ce que je suis assurée que la personne consent librement et de façon éclairée à être en lien avec moi?

L'intégrité est une valeur fondamentale à la pratique du travail de rue. En conséquence, la travailleuse de rue doit veiller **à être fidèle à la fois à ce qu'elle est, à la personne avec qui elle est, tout comme au milieu où elle se trouve. Aussi, elle doit chercher constamment à être cohérente dans ses paroles et ses gestes ainsi qu'à reconnaître ses forces, failles et limites.**

Il y a plusieurs implications à l'intégrité dans la pratique du travail de rue, parmi celles-ci :

Prévenir et gérer les situations de conflits d'intérêts

La travailleuse de rue doit éviter de se mettre en position de conflits d'intérêts et lorsqu'inévitable, elle doit les gérer judicieusement (avec conscience et transparence). Elle doit préserver son objectif premier qui est d'aider/outiller la personne, et ce, avant de chercher à répondre à ses propres besoins.

Le **conflit d'intérêts** est considéré ici dans son sens large et réfère à toute situation où il y a une **relation de confiance** entre la travailleuse de rue et une ou plusieurs personnes, et qu'un intérêt peut interférer dans l'exercice de son **jugement** dans le cadre de sa pratique. L'intérêt en question peut être à la fois d'ordre financier, matériel, professionnel, affectif ou autre (définition inspirée de Davis, 2001, p. 8).

Voici quelques situations où la travailleuse de rue doit porter une attention particulière aux intérêts qui pourraient interférer dans son jugement.

- La travailleuse de rue ne doit en aucun temps exploiter, sous aucune forme, les rapports qu'elle entretient avec la personne ou le groupe à des fins personnelles.
- La travailleuse de rue ne peut, en aucun cas, utiliser ses fonctions à des fins de propagande ni s'en servir pour se procurer ou tenter de fournir à qui que ce soit des avantages injustifiés et illicites.
- Lorsqu'elle parle publiquement de sa pratique, la travailleuse de rue doit éviter le recours à l'exagération ainsi que toute affirmation revêtant un caractère purement sensationnel qui déforme la réalité. Cela pourrait porter atteinte à la crédibilité de la profession, ainsi qu'aux liens de confiance créés dans le cadre de sa pratique.

Savoir s'adapter au contexte

La travailleuse de rue exerce son jugement en tenant compte des contraintes organisationnelles et des obligations liées à sa relation d'emploi.

Questions-guide

- Est-ce que je fais passer mes propres intérêts devant ceux de la personne que je cherche à aider?
- Est-ce que mes gestes sont conséquents avec mes paroles, même lorsque ce n'est pas avantageux pour moi?
- Est-ce que j'ai fait preuve de transparence quant aux limites de mes capacités à aider la personne?

Le professionnalisme

Le professionnalisme est une valeur fondamentale à la pratique du travail de rue. En conséquence, la travailleuse de rue doit veiller à **faire preuve d'analyse et de réflexion, de jugement quant à la décision, de rigueur dans ses actions, d'adaptabilité, d'un souci de développement continu.**

Il y a plusieurs implications au professionnalisme dans la pratique du travail de rue, parmi celles-ci :

Faire preuve de compétence en tout temps

- La travailleuse de rue doit bien maîtriser sa pratique et tendre constamment à l'améliorer. Elle doit se doter des outils nécessaires (formations, supervisions cliniques, support entre travailleuses de rue, matériel pédagogique, formation continue, etc.) afin d'accroître ses connaissances. Elle doit également mesurer les répercussions que peuvent entraîner ses actions dans la vie des personnes et des groupes de personnes auprès desquels elle exerce sa pratique. La remise en question en continu de ses pratiques est de mise :
- *Via l'introspection*: la pratique du travail de rue nécessite régulièrement de la travailleuse de rue le questionnement de l'ensemble de sa pratique et de sa propre réalité.
- *Avec ses collègues ou autres interlocuteurs*: afin de permettre l'atteinte d'un niveau de confiance générateur d'échanges honnêtes et authentiques sur leurs actions. Les membres d'une même équipe de travailleuses de rue doivent contribuer à créer un climat favorable aux questionnements et en lien direct avec la pratique.
- La travailleuse de rue reconnaît que des difficultés et des conflits personnels risquent d'entraver ses attitudes liées à la pratique. Quand des problèmes personnels surviennent, la travailleuse de rue prend soin d'évaluer avec son employeuse afin de déterminer si elle devrait suspendre, limiter ses activités ou y mettre fin. La travailleuse de rue devrait s'abstenir d'exercer sa profession lorsqu'elle se trouve dans un état susceptible de compromettre la qualité de ses accompagnements.
- La travailleuse de rue ne peut pas faire de fausses représentations en ce qui a trait à ses compétences.

Le professionnalisme

Respecter la confidentialité

- la travailleuse de rue s'assure de protéger le droit à la confidentialité des personnes accompagnées dans le cadre de sa pratique. Cela implique de communiquer des renseignements concernant ces personnes seulement lorsqu'elles y consentent ou que la loi l'oblige (références en annexe).
- La travailleuse de rue est également tenue à la discrétion et doit faire preuve de tact en ce qui concerne la vie privée des personnes et l'intimité des milieux.
- Lorsque la travailleuse de rue transmet des renseignements de nature confidentielle à l'intérieur de l'équipe, elle doit limiter la transmission de ces renseignements à celles à qui ils sont utiles, nécessaires et pertinents à l'atteinte des objectifs poursuivis, pourvu qu'il n'en résulte aucun préjudice pour la personne accompagnée.
- Le respect de la confidentialité dure indéfiniment.

Être en proximité

- La travailleuse de rue devra accorder une attention particulière relativement au contenu personnel qu'elle partage afin d'éviter que ses propres valeurs ou idéaux orientent les choix du groupe ou de la personne accompagnée.
- La travailleuse de rue veille à protéger le lien avec la personne tout en protégeant sa propre intégrité physique et mentale en faisant preuve de jugement dans l'établissement d'une limite au dévoilement de soi et de son intimité personnelle.
- Veiller à sa propre sécurité.

Respecter la profession

- La travailleuse de rue tend à avoir une attitude solidaire à l'égard de ses collègues travailleuses de rue. Elle fournit un support, donne son point de vue et ses recommandations à une personne qui la consulte, et ce, dans des délais raisonnables.
- Si elle est témoin d'un manquement au professionnalisme ou d'une conduite inadéquate d'une collègue travailleuse de rue, elle est encouragée à informer la personne concernée, son employeur ou le comité de vigilance de l'ATTRueQ.
- La travailleuse de rue n'hésitera pas à s'interroger sur certaines mesures si elles semblent porter atteinte à la pratique si des éléments préoccupants venaient à son attention.
- À l'extérieur de sa pratique, la travailleuse de rue doit veiller à ne pas avoir une conduite qui jetterait le discrédit sur elle ou sa pratique ni à participer à des activités qui nuiraient à sa crédibilité de travailleuse de rue.
- Quand la travailleuse de rue prend part à des activités extérieures à l'exercice de sa pratique, elle s'assure de préciser à quel titre elle agit et elle veille à adopter une conduite adéquate.

Questions-guide

- Est-ce que je sens que je suis en mesure d'agir judicieusement dans les circonstances? Sinon, quelles ressources ou quels outils devrais-je aller chercher?
- Est-ce que je questionne régulièrement ma pratique pour l'améliorer?
- Est-ce que mes comportements portent atteinte à l'image des travailleurs de rue?
- Lorsque je m'engage envers une personne, suis-je fiable dans la continuité?
- Est-ce que je fais passer mes intérêts devant ceux de la pratique?
- est-ce que je veille à respecter les engagements pris dans le cadre de ma pratique?

Signature

Je, _____, certifie avoir bien lu le guide de réflexion éthique de l'ATTRueQ. J'adhère pleinement aux valeurs du travail de rue. Je comprends la pertinence d'utiliser cet outil pour veiller sur le bien de ma pratique.

Signature : _____

Signé le : _____

ANNEXE 1 : Normes et lois auxquelles les travailleurs de rue peuvent être confront

Liste non exhaustive

Loi sur la protection des renseignements personnels (L.R.C. (1985), ch. P-21)

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

Loi sur les bons samaritains secourant les victimes de surdose (L.C. 2017, ch. 4)

ANNEXE 2: Arborescence méthodologique de vigile

ANNEXES 3 : Outils de délibération éthique

1) Modèle d'aide à la décision (inspiré de Langlois ,2014)

ÉTAPE 1 : DÉCRIRE LA SITUATION RÉELLE

- Il y a un problème, mais des compréhensions multiples;
- Formuler le problème de façon concise sans ajouter d'éléments superflus ;
- Faire les nuances nécessaires ;
- Ne pas prêter d'intentions ;
- Attention aux biais !
- Il s'agit de poser le problème. Formuler la question qu'on se pose.

ÉTAPE 2 : ANALYSER

Identifier les points de repère cliniques, normatifs, culturels et organisationnels/contextuels

- Énumérer les dispositions réglementaires et légales en cause ;
- Énumérer les faits importants (par rapport à la décision à prendre) ;
- Identifier les personnes (ou les groupes / organisations) concernées directement ou indirectement ;
- Mettre en évidence les valeurs qui sont en conflit (dire pourquoi) ;
- Définir l'enjeu éthique (par rapport à son rôle de travailleur de rue dans la situation) ;

*****N'oubliez pas les valeurs des TR : la bienveillance, le professionnalisme et l'intégrité.*****

ÉTAPE 3 : DÉTERMINER LES OPTIONS

Identifier les différentes orientations possibles et délibérer

- Déterminer au moins trois options en évitant une réflexion binaire (bon vs mauvais);
- Identifier les conséquences probables ou très probables négatives et positives pour chacune des options (pour soi, les autres, son organisation, le groupe, la profession de TR);
- Considérer comment les différents éléments sont liés entre eux;

ÉTAPE 4 : DÉCIDER

Choisir et déterminer la meilleure orientation

- Être clair dans ses intentions : viser une résolution juste du problème (cohérente avec les valeurs et les principes qui sont censés nous guider);
- Prévoir comment on expliquera sa décision ;

*****Raisonnement éthique, raisonnement normatif et stratégique.*****

ÉTAPE 5 : AGIR ET PRÉVENIR

Mettre en œuvre l'orientation prise

- Questionnement sur les mesures préventives à adopter;

2) Outil de délibération éthique (inspiré de Boisvert et al., 2003 et de Legault, 2003 et de l'outil de délibération éthique du CHU de Québec – Université Laval)

La délibération éthique repose sur une approche collaborative et inclusive à utiliser en situation de dilemme éthique, c'est-à-dire lorsqu'un conflit de valeurs rend une décision à prendre difficile. Dans la mesure du possible, les parties concernées par la situation participent à la recherche de solutions.

*****À noter qu'il est toujours possible de revenir à une étape précédente en cours de processus.*****

Étape 1 : Identifier les faits importants

Les participants cherchent d'abord à s'entendre sur une même compréhension de la situation (faits pertinents).

Questions pouvant aider lors de cette étape :

- Quels sont les principaux éléments de la situation ?
- Y a-t-il un ou plusieurs problèmes ?
- Dans quel sens serions-nous tentés d'orienter notre action spontanément ?
- Qui sont les personnes, groupes ou organisations concernés ?
- Quelles pourraient être les conséquences de nos actions sur les parties concernées ?
- Quelles sont les principales règles ou normes qui s'appliquent ?

Étape 2 : Identifier les valeurs

Les participants identifient ensemble les émotions et les valeurs en jeu.

Questions pouvant aider lors de cette étape :

- Quelles sont les principales émotions en jeu ?
- Quelles sont les principales valeurs touchées :
 - o Pour chaque partie concernée par la situation ?
- Quel est le conflit de valeurs principal ?

Étape 3 : Les priorités pour la décision

Les participants s'entendent sur les principaux critères qui guideront leur décision.

Questions pouvant aider lors de cette étape :

- Dans la situation, est-ce qu'il y a une valeur prioritaire qui fait consensus parmi les parties participant à la délibération ?
- Si oui, pour quelle raison cette valeur est-elle prioritaire ?
- Si non, quelle valeur souhaitez-vous prioriser après délibération et pourquoi ?
- Quels moyens d'action permettraient d'actualiser la valeur choisie ?

Étape 4 : Agir et communiquer

Les participant.es déterminent les actions à prendre en cohérence avec la valeur privilégiée et ils assurent une communication tout au long du processus et après.

Questions pouvant aider lors de cette étape :

- Est-ce que toutes les parties impliquées dans la délibération éthique ont pu être écoutées et collaborer à la prise de décision ?
- Comment la décision devrait-elle être communiquée et les actions mises en place pour favoriser un consensus plus large ?
- Que pouvons-nous faire à l'avenir pour favoriser la délibération collective ?
- Y a-t-il des éléments structurels ou systémiques que nous pourrions influencer pour réduire les tensions éthiques vécues dans la situation ?

Références

Davis, M. 2001. « Introduction », dans Davis, M. et A. Stark (dir.), *Conflict of Interest in the Professions*, Oxford, Oxford University Press, pp. 3-19.

Remerciements

Merci au comité éthique, à la précieuse collaboration de L'IDEA de l'Université Laval, au ROCQTR et à toutes personnes ayant participé de près ou de loin à la création de guide de réflexion éthique.



Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec

8105 avenue de Gaspé
Montréal, Qc, H2P 2J9

ISBN: