

Exercice

Les droits des usagers et les principes éthiques

Consignes

- Prendre connaissance du document [Les 12 droits des usagers – Regroupement provincial des comités des usagers \(RCPU\)](#)¹.
- Prendre connaissance des valeurs éthiques devant guider l'intervention selon le Guide (section « Les bases »).
- Lire attentivement toute l'histoire de cas.
- Pour chacune des parties de l'histoire de cas :
 - nommer les droits concernés;
 - nommer les principes éthiques concernés.
- Consulter le corrigé de l'exercice qui se trouve en fin de document.

Histoire de cas

Partie I

M. Boutet est un homme de 39 ans vivant avec un trouble psychotique depuis le début de l'âge adulte et devant composer avec des éléments d'anxiété se faisant de plus en plus présents au cours des dernières années. À la suite d'une demande de services faite par son psychiatre, il est présentement sur une liste d'attente pour recevoir des services au CLSC de son quartier. La coordonnatrice de l'équipe de soutien d'intensité variable (SIV) communique avec lui pour lui confirmer la réception de la demande de suivi et lui mentionner que l'ouverture de son dossier se fera bientôt, dès que le jumelage sera fait avec un travailleur social. M. Boutet veut avoir accès à des services dans les plus brefs délais et se fait insistant. La coordonnatrice vérifie avec lui s'il y a de nouveaux éléments ne figurant pas sur la référence reçue qui seraient à prendre en compte pour lui fournir un service adéquat dans les délais prescrits. Il mentionne vouloir mieux comprendre sa maladie. Il questionne beaucoup la coordonnatrice au sujet de ses symptômes typiques et des traitements associés.

¹ Regroupement provincial des comités des usagers. 2022. *Les 12 droits des usagers*.
https://rpcu.qc.ca/wp-content/uploads/2024/03/RPCU-12droits-85x11-FR_2022-1.pdf

Partie II

Le suivi de M. Boutet a débuté. Ensemble, l'intervenant et lui ont entamé la préparation d'un plan d'intervention. Cependant, M. Boutet manque de motivation pour se mettre en action. Il collabore peu avec les intervenants assignés à son suivi. Le travailleur social décide d'achever lui-même le plan d'intervention; selon lui, ce n'est pas grave : il est possible de modifier le plan et, de toute façon, M. Boutet ne fait pas tous les efforts pour participer. Le travailleur social croise une ancienne collègue qui connaît M. Boutet. Il lui transmet de l'information sur la situation, car il souhaite avoir des pistes d'intervention. La collègue lui mentionne que ce manque de motivation est assez typique de M. Boutet.

La conjointe de M. Boutet communique avec le travailleur social pour l'aviser que son conjoint va moins bien ces derniers temps, qu'il s'isole davantage, qu'il a peu d'intérêts. Elle se dit inquiète de le voir ainsi. Le travailleur social accueille, écoute et soutient la conjointe. Il lui propose de la référer à l'organisme de soutien aux proches de sa région, ce qu'elle accepte.

Au rendez-vous suivant, le travailleur social propose de nouveau à M. Boutet de faire une rencontre en incluant sa conjointe, puisqu'elle le connaît bien et fait partie de son quotidien. Celui-ci souhaite toutefois y réfléchir, car il considère ses rencontres de suivi comme un moment qui lui appartient. Il dit trouver difficile d'avoir le sentiment que rien ne va et de ne pas se reconnaître. Le travailleur social prend le temps de revoir avec M. Boutet les objectifs sur lesquels il aimerait travailler en premier pour se sentir mieux.

Partie III

La conjointe de M. Boutet constate que son mari est envahi par l'anxiété et que son cerveau semble en constante surcharge. Elle est persuadée qu'il lui sera difficile de retenir ne serait-ce que l'essentiel de son entretien avec son psychiatre. Elle lui propose de l'accompagner, ce qu'il accepte. Le psychiatre refuse toutefois qu'elle soit présente. M. Boutet soupçonne que le psychiatre complotte contre lui et lui fait ingérer du cyanure par l'entremise des médicaments contenus dans son pilulier. Il tient donc à lire son dossier pour voir par lui-même ce qui y est écrit. Le psychiatre lui explique la procédure pour avoir accès à son dossier et lui remet les coordonnées du Service des archives pour faciliter sa démarche. Il prend également le temps de lui expliquer la raison de ses prescriptions en lien avec ses symptômes actuels, les doses requises et l'effet de ses médicaments. Il lui confirme qu'il n'y a pas de cyanure dans les médicaments. Accompagné de sa conjointe, M. Boutet fait sa démarche auprès des Archives. Son dossier en main, il se présente à son rendez-vous suivant avec son travailleur social et souhaite avoir davantage d'explications sur ses médicaments. Le travailleur social lui demande s'il a eu l'occasion d'échanger avec le psychiatre sur le sujet. M. Boutet lui répond que oui, mais qu'il ne le croit pas. Le

travailleur social lui propose donc de se rendre à la pharmacie afin d'obtenir l'information souhaitée auprès du pharmacien, un professionnel bien placé pour répondre à ses questions. M. Boutet trouve que c'est une bonne idée et accepte la proposition.

Partie IV

Quelques mois plus tard, M. Boutet se rend à son rendez-vous de suivi avec son psychiatre. Ce dernier lui propose de prendre de la clozapine, puisqu'il juge que sa paranoïa commence à se cristalliser. Il lui parle des effets indésirables possibles. M. Boutet ne souhaite pas de changement de médicaments. En effet, il préfère utiliser d'autres avenues, puisque la clozapine risque de perturber son système immunitaire. Le psychiatre poursuit la discussion avec lui et arrive à le convaincre d'introduire la clozapine sans tarder, dans l'intérêt de sa santé. Cette rencontre fait toutefois augmenter l'anxiété de M. Boutet, qui perçoit que son psychiatre ne respecte pas sa volonté. Il décide d'entreprendre des démarches pour porter plainte contre lui. Le psychiatre apprend la situation; cela lui confirme que M. Boutet commence à devenir tonique et à se désorganiser. Il se permet alors d'avoir une discussion avec le travailleur social, puisqu'ils ont l'autorisation d'échanger des renseignements. Le travailleur social, voyant que M. Boulet est toujours envahi et que son état s'est dégradé après son dernier rendez-vous avec le psychiatre, lui fait part de ses observations. Il finit par convaincre M. Boutet qu'il doit aller à l'hôpital. Celui-ci est admis à l'urgence psychiatrique, puis transféré dans une unité de soins.

Partie V

Deux mois ont passé, et M. Boutet est retourné chez lui auprès de sa conjointe. Il se sent beaucoup mieux et est plus disponible pour s'investir dans l'actualisation de son plan d'intervention. Il veut se rendre utile et aimerait faire du bénévolat, mais ne sait pas où.

Son travailleur social lui propose diverses possibilités, en tenant compte de ses forces, de ses compétences et de ses intérêts. En effet, M. Boutet a de la facilité à s'exprimer, il est sensible aux autres et à leurs besoins, il aime les animaux, il aime cuisiner et il est habile de ses mains. Ils conviennent donc que M. Boutet fera des démarches auprès de quelques organismes proposés par son travailleur social et qu'ils en reparleront lors de leurs prochains rendez-vous.

Au rendez-vous suivant, M. Boutet se présente avec sa conjointe. Il est prêt à ce qu'elle s'implique dans son processus de rétablissement. Il remercie son travailleur social de lui avoir expliqué à quelques reprises le rôle que sa conjointe pourrait jouer dans son plan de rétablissement.

M. Boutet indique qu'il prend bien ses médicaments et constate que ses symptômes sont beaucoup moins présents, ce qui lui permet de se sentir mieux et de se mettre en action. Sa conjointe mentionne qu'elle a retrouvé son compagnon fonceur et créatif et qu'ensemble, ils passent de bons moments. Elle l'accompagne même dans ses visites et dans ses réflexions quant à son souhait de s'impliquer et de faire du bénévolat.

Partie VI

Le suivi se poursuit entre M. Boutet et son travailleur social. Sa conjointe est présente à l'occasion, parfois à sa demande, parfois à la suggestion du travailleur social, selon les sujets à aborder, lorsque l'avis de madame est important et rassurant pour M. Boutet. Ce dernier indique qu'il a finalement décidé de s'impliquer auprès des cuisines collectives. Il fait d'une pierre deux coups : il contribue à la planification des recettes en fonction des denrées disponibles, brise son isolement, et en prime, revient à la maison avec quelques bons petits plats cuisinés. Il reconnecte avec sa passion de cuisiner, mais aussi avec son désir d'autonomie et son sentiment d'utilité.

Le suivi se poursuit également avec le psychiatre. Ils ont eu l'occasion d'échanger sur leur relation thérapeutique, mais aussi sur le meilleur traitement pour permettre à M. Boutet de reprendre du pouvoir sur sa vie et sur les raisons qui ont conduit le psychiatre à prescrire la clozapine. Maintenant que son état est plus stable et que ses symptômes sont contrôlés, M. Boutet comprend bien que son psychiatre a agi dans son intérêt et que son sentiment de ne pas avoir été respecté découlait de ses symptômes de méfiance. Il a également expliqué à son psychiatre pourquoi il souhaitait que sa conjointe soit présente. Elle fait maintenant partie de ces rencontres.

Corrigé de l'exercice

Légende de couleur des réponses

Les passages surlignés en couleur indiquent qu'ils sont liés à un ou des principes éthiques du Guide :

- **Bleu** : principe de bienfaisance
- **Rose** : principe de non-malfaisance
- **Vert** : principe du respect de l'autonomie
- **Orange** : ambiguïté concernant deux principes éthiques différents

Partie I

M. Boutet est un homme de 39 ans vivant avec un trouble psychotique depuis le début de l'âge adulte et devant composer avec des éléments d'anxiété se faisant de plus en plus présents au cours des dernières années. À la suite d'une demande de services faite par son psychiatre, il est présentement sur une liste d'attente pour recevoir des services au CLSC de son quartier. La coordonnatrice de l'équipe de soutien d'intensité variable (SIV) communique avec lui pour lui confirmer la réception de la demande de suivi et lui mentionner que l'ouverture de son dossier se fera bientôt, dès que le jumelage sera fait avec un travailleur social. M. Boutet veut avoir accès à des services dans les plus brefs délais et se fait insistant. La coordonnatrice vérifie avec lui s'il y a de nouveaux éléments ne figurant pas sur la référence reçue qui seraient à prendre en compte pour lui fournir un service adéquat dans les délais prescrits. Il mentionne vouloir mieux comprendre sa maladie. Il questionne beaucoup la coordonnatrice au sujet de ses symptômes typiques et des traitements associés.

Réponses :

- Droits : 1-2-4
- Principe éthique : Bienfaisance

Partie II

Le suivi de M. Boutet a débuté. Ensemble, l'intervenant et lui ont entamé la préparation d'un plan d'intervention. Cependant, M. Boutet manque de motivation pour se mettre en action. Il collabore peu avec les intervenants assignés à son suivi. Le travailleur social décide d'achever lui-même le plan d'intervention; selon lui, ce

n'est pas grave : il est possible de modifier le plan et, de toute façon, M. Boutet ne fait pas tous les efforts pour participer. Le travailleur social croise une ancienne collègue qui connaît M. Boutet. Il lui transmet de l'information sur la situation, car il souhaite avoir des pistes d'intervention. La collègue lui mentionne que ce manque de motivation est assez typique de M. Boutet.

La conjointe de M. Boutet communique avec le travailleur social pour l'aviser que son conjoint va moins bien ces derniers temps, qu'il s'isole davantage, qu'il a peu d'intérêts. Elle se dit inquiète de le voir ainsi. Le travailleur social accueille, écoute et soutient la conjointe. Il lui propose de la référer à l'organisme de soutien aux proches de sa région, ce qu'elle accepte.

Au rendez-vous suivant, le travailleur social propose de nouveau à M. Boutet de faire une rencontre en incluant sa conjointe, puisqu'elle le connaît bien et fait partie de son quotidien. Celui-ci souhaite y réfléchir, car il considère ses rencontres de suivi comme un moment qui lui appartient. Il dit trouver difficile d'avoir le sentiment que rien ne va et de ne pas se reconnaître. Le travailleur social prend le temps de revoir avec M. Boutet les objectifs sur lesquels il aimerait travailler en premier pour se sentir mieux.

Réponses :

- Droits : 6-11-4-5-7
- Principes éthiques : Respect de l'autonomie et Non-malfaisance (principe non respecté dans ce cas)

Partie III

La conjointe de M. Boutet constate que son mari est envahi par l'anxiété et que son cerveau semble en constante surcharge. Elle est persuadée qu'il lui sera difficile de retenir ne serait-ce que l'essentiel de son entretien avec son psychiatre. Elle lui propose de l'accompagner, ce qu'il accepte. Le psychiatre refuse toutefois qu'elle soit présente. M. Boutet soupçonne que le psychiatre complotte contre lui et lui fait ingérer du cyanure par l'entremise des médicaments contenus dans son pilulier. Il tient donc à lire son dossier pour voir par lui-même ce qui y est écrit. Le psychiatre lui explique la procédure pour avoir accès à son dossier et lui remet les coordonnées du Service des archives pour faciliter sa démarche. Il prend également le temps de lui expliquer la raison de ses prescriptions en lien avec ses symptômes actuels, les doses requises et l'effet de ses médicaments. Il lui confirme qu'il n'y a pas de cyanure dans les médicaments. Accompagné de sa conjointe, M. Boutet fait sa démarche auprès des Archives. Son dossier en main, il se présente à son rendez-vous

suisant avec son travailleur social et souhaite avoir davantage d'explications sur ses médicaments. Le travailleur social lui demande s'il a eu l'occasion d'échanger avec le psychiatre sur le sujet. M. Boutet lui répond que oui, mais qu'il ne le croit pas.

Le travailleur social lui propose donc de se rendre à la pharmacie afin d'obtenir l'information souhaitée auprès du pharmacien, un professionnel bien placé pour répondre à ses questions. M. Boutet trouve que c'est une bonne idée et accepte la proposition.

Réponses :

- Droits : 1-2-7-10
- Principe éthique : Bienfaisance et Non-malfaisance (principe non respecté dans ce cas)

Partie IV

Quelques mois plus tard, M. Boutet se rend à son rendez-vous de suivi avec son psychiatre. Ce dernier lui propose de prendre de la clozapine, puisqu'il juge que sa paranoïa commence à se cristalliser. Il lui parle des effets indésirables possibles. M. Boutet ne souhaite pas de changement de médicaments. En effet, il préfère utiliser d'autres avenues, puisque la clozapine risque de perturber son système immunitaire. Le psychiatre poursuit sa discussion avec lui et arrive à le convaincre d'introduire la clozapine sans tarder, dans l'intérêt de sa santé. Cette rencontre fait toutefois augmenter l'anxiété de M. Boutet, qui perçoit que son psychiatre ne respecte pas sa volonté. Il décide d'entreprendre des démarches pour porter plainte contre lui. Le psychiatre apprend la situation; cela lui confirme que M. Boutet commence à devenir tonique et à se désorganiser. Il se permet alors d'avoir une discussion avec le travailleur social, puisqu'ils ont l'autorisation d'échanger des renseignements. Le travailleur social, voyant que M. Boutet est toujours envahi et que son état s'est dégradé après son dernier rendez-vous avec le psychiatre, lui fait part de ses observations. Il finit par convaincre M. Boutet qu'il doit aller à l'hôpital. Celui-ci est admis à l'urgence psychiatrique, puis transféré dans une unité de soins.

Réponses :

- Droits 5-12-11 -4
- Principe éthique : Bienfaisance. On peut débattre entre « Bienfaisance » et « Non-malfaisance », et même remettre en question le « Non-respect de l'autonomie » si on ne connaît pas la suite de l'histoire.

Partie V

Deux mois ont passé, et M. Boutet est retourné chez lui auprès de sa conjointe. Il se sent beaucoup mieux et est plus disponible pour s'investir dans l'actualisation de son plan d'intervention. Il veut se rendre utile et aimerait faire du bénévolat, mais ne sait pas où.

Son travailleur social lui propose diverses possibilités, en tenant compte de ses forces, de ses compétences et de ses intérêts. En effet, M. Boutet a de la facilité à s'exprimer, il est sensible aux autres et à leurs besoins, il aime les animaux, il aime cuisiner et il est habile de ses mains. Ils conviennent donc que M. Boutet fera des démarches auprès de quelques organismes proposés par son travailleur social et qu'ils en reparleront lors de leurs prochains rendez-vous.

Au rendez-vous suivant, M. Boutet se présente avec sa conjointe. Il est prêt à ce qu'elle s'implique dans son processus de rétablissement. Il remercie son travailleur social de lui avoir expliqué à quelques reprises le rôle que sa conjointe pourrait jouer dans son plan de rétablissement.

M. Boutet indique qu'il prend bien ses médicaments et constate que ses symptômes sont beaucoup moins présents, ce qui lui permet de se sentir mieux et de se mettre en action. Sa conjointe mentionne qu'elle a retrouvé son compagnon fonceur et créatif et qu'ensemble, ils passent de bons moments. Elle l'accompagne même dans ses visites et dans ses réflexions quant à son souhait de s'impliquer et de faire du bénévolat.

Réponses :

- Droits : 1-2-6-7
- Principe éthique : Respect de l'autonomie

Partie VI

Le suivi se poursuit entre M. Boutet et son travailleur social. Sa conjointe est présente à l'occasion, parfois à sa demande, parfois à la suggestion du travailleur social, selon les sujets à aborder, lorsque l'avis de madame est important et rassurant pour M. Boutet. Ce dernier indique qu'il a finalement décidé de s'impliquer auprès des cuisines collectives. Il fait d'une pierre deux coups : il contribue à la planification des recettes en fonction des denrées disponibles, brise son isolement, et en prime, revient à la maison avec quelques bons petits plats cuisinés. Il reconnecte avec sa passion de cuisiner, mais aussi avec son désir d'autonomie et son sentiment d'utilité.

Le suivi se poursuit également avec le psychiatre. Ils ont eu l'occasion d'échanger sur leur relation thérapeutique, mais aussi sur le meilleur traitement pour permettre à M. Boutet de reprendre du pouvoir sur sa vie et sur les raisons qui ont conduit le psychiatre à prescrire la clozapine. Maintenant que son état est plus stable et que ses symptômes sont contrôlés, M. Boutet comprend bien que son psychiatre a agi dans son intérêt et que son sentiment de ne pas avoir été respecté découlait de ses symptômes de méfiance. Il a également expliqué à son psychiatre pourquoi il souhaitait que sa conjointe soit présente. Elle fait maintenant partie de ces rencontres.

Réponses :

- Droits : 2-6-7
- Principes éthiques : Respect de l'autonomie et Bienfaisance