

RÉSEAU D'AIDE LE TREMPLIN

Code d'éthique

2 février 2010

Table des matières

1. Principe général	4
2. Objectifs	4
3. Définitions	4
4. Utilisations des biens	4
5. Dépendances	4
6. Conflits d'intérêts	5
7. Cadeaux, dons, services ou avantages	5
8. Participation à d'autres conseil d'administration	6
9. Règles de conduite	6
10. Droits et responsabilités des personnes utilisatrices de nos services	7
11. Procédure des plaintes	8
12. Engagement et collaboration	8
13. Comportements attendus par rapport au code d'éthique	9
14. Devoirs des employés	9
15. Représentation et déclarations publiques	10
16. Contribution à l'avancement de la pratique	10
17. Références	11
Annexe 1	12
L'appropriation du pouvoir et les employés	

Veillez noter que dans le code d'éthique présenté, le
générique masculin est utilisé sans discrimination, et
uniquement dans le but d'alléger le texte.

1. Principe général

Le présent code d'éthique se veut un guide pour orienter la conduite de chacun et a pour finalité de s'assurer que l'organisme offre des services de qualité.

2. Objectifs

L'intérêt principal d'un code d'éthique est de permettre d'augmenter le professionnalisme de chacun des employés de l'organisme et d'assurer un meilleur service aux personnes utilisatrices de nos services.

3. Définitions

Dans le présent document, on entend par :

- « employé » : Comprend l'ensemble du personnel (rémunéré et bénévole). Ce sont des personnes œuvrant auprès des personnes utilisatrices de nos services.
- « Personne utilisatrice » : Personne utilisatrice des services offerts par l'organisme.

4. Utilisation des biens

- L'employé doit apporter un soin raisonnable aux biens confiés à sa garde par une personne utilisatrice de nos services et il ne peut prêter ou utiliser ceux-ci pour des fins autres que celles pour lesquelles ils lui ont été confiés;
- L'employé doit faire bon usage des ressources mises à sa disposition par l'organisme. Il ne peut en faire usage à des fins personnelles sauf s'il obtient l'autorisation de son supérieur immédiat et complète un document à cette fin.

5. Dépendances professionnelles

Peut survenir lorsque l'employé possède ou établit des liens financiers ou affectifs avec une personne utilisatrice de nos services. L'employé doit chercher à établir une relation de confiance mutuelle entre lui-même et la personne utilisatrice de nos services.

- L'employé doit subordonner son intérêt personnel à celui de la personne utilisatrice de nos services;
- L'employé doit sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts;
- L'employé appelé à travailler avec un autre employé ou avec une autre personne utilisatrice de nos services, préserve son indépendance professionnelle. Si on lui confie une tâche contraire à sa conscience professionnelle ou aux normes de sa profession, il s'en dispense.

6. Conflits d'intérêts

L'employé doit sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Les situations suivantes devraient être considérées comme conflit d'intérêts et l'employé devrait s'en abstenir.

Entre employé et personne utilisatrice de nos services :

- Le développement de rapports affectifs ou sexuels;
- La divulgation d'informations de nature confidentielle;
- Le prêt d'argent, de matériel et d'outils;
- La vente ou l'achat de produits ou de services;
- La consommation d'alcool ou de drogues.

Si l'employé se trouve en conflit d'intérêts ou qu'il y a risque de s'y trouver, l'employé doit définir la nature et le sens de ses obligations et de ses responsabilités et en informer la personne utilisatrice de nos services. Chaque employé devrait informer son supérieur immédiat d'une situation difficile dans l'accomplissement de son travail auprès d'une personne utilisatrice de nos services.

7. Cadeaux, dons, services ou avantages

Ne pas tirer profit de sa relation avec la personne utilisatrice de nos services :

- L'employé ne doit rien offrir (argent-cadeaux) aux personnes utilisatrices de nos services;
- L'employé ne doit rien accepter (argent-cadeaux) des personnes utilisatrices de nos services. Si la personne utilisatrice de nos services insiste pour exprimer sa gratitude, un don en argent peut être remis à la Corporation Le Réseau d'aide Le Tremplin. Pour tout montant de plus de 20,00\$, un reçu pour don de charité sera remis sur demande au donateur;
- L'employé peut recevoir personnellement une carte de remerciement. Si la personne utilisatrice de nos services offre, par exemple, un bouquet de fleurs, celui-ci est la propriété de l'organisme et non de l'employé. S'il s'agit d'aliments ou de biens périssables, ils pourront être utilisés, par exemple, à la maison

d'hébergement. Si le don est un bien non périssable, le donateur est invité à le conserver ou le retourner au magasin. S'il insiste, ce don peut être remis à l'organisme qui verra à le conserver ou le redistribuer dans un tirage lors d'une fête.

8. Participation à d'autres conseils d'administration

L'administrateur qui siège au conseil d'administration d'une autre entité doit s'abstenir de délibérer et de voter lors de réunions de ce conseil d'administration sur toute question ou recommandation susceptible de porter préjudice aux intérêts de la *Corporation*.

9. Règles de conduite

- L'employé doit prendre connaissance du code d'éthique de l'organisme et le respecter;
- L'employé doit dispenser ses services en conformité et en accord avec les objectifs, la mission et la philosophie du Réseau d'aide le Tremplin;
- En tout temps, la conduite d'un employé doit refléter le respect de la personne utilisatrice de nos services autant au niveau de son autonomie, de son intimité, de sa liberté ainsi que de la confidentialité qui entoure son dossier et sa vie privée;
- L'employé ne doit pas laisser ses propres intérêts ou des intérêts extérieurs à l'organisme nuire à sa capacité d'exercer son travail;
- L'employé ne doit pas se présenter au travail dans un état d'intoxication quelconque;
- L'employé doit faire preuve de diplomatie, de tact, de courtoisie, et de respect tout en se comportant avec les participants de façon digne et irréprochable sur tous les plans. Il évite également de poser des actes qui seraient inappropriés ou disproportionnés aux besoins et demandes de la personne utilisatrice de nos services;
- L'employé doit s'adresser et se comporter envers la personne utilisatrice de nos services de manière respectueuse, sans paternalisme, sans infantilisation, sans arrogance ni familiarité afin de maintenir une distance professionnelle;
- L'employé doit démontrer un sens profond d'intégrité et d'objectivité, tout en conservant un préjugé favorable dans la cause de chaque personne utilisatrice de nos services;
- L'employé doit orienter ses interventions de façon à viser l'utilisation maximale du potentiel et des forces de la personne utilisatrice de nos services, dans une optique d'appropriation du pouvoir de la personne sur sa vie personnelle;

- Dans l'exercice de son travail, l'employé ne doit poser aucun geste discriminatoire, fondé sur la race, l'origine ethnique, la langue, la religion, l'état civil, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, les aptitudes, la situation socio-économique, l'allégeance politique ou l'ascendance nationale;
- L'employé ne doit, en aucune façon, profiter de son statut pour retirer des avantages pécuniers, sexuels, matériels, financiers ou autres;
- L'employé doit dans l'exercice de son travail, avoir une conduite irréprochable envers la personne utilisatrice de nos services, que ce soit sur le plan physique, mental ou affectif;
- L'employé doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose;
- L'employé ne doit donner des avis ou des conseils à la personne utilisatrice de nos services que s'il possède les informations professionnelles et scientifiques suffisantes;
- L'employé ne doit d'aucune façon inscrire, altérer ou falsifier des données, des analyses d'observations dans le dossier de la personne utilisatrice de nos services dans le but de lui causer préjudice. De plus, aucun dossier de la personne utilisatrice de nos services ne peut être sorti de l'organisme et aucun original ne peut être retiré d'un dossier;
- L'employé ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice de la personne utilisatrice de nos services ou en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.

10. Droits et responsabilités des personnes utilisatrices de nos services

- La personne utilisatrice de nos services a droit au respect de la dignité de sa personne, tant dans les paroles que dans les actes posés à son égard;
- La personne utilisatrice de nos services a droit de recevoir des informations sur les services et les ressources disponibles et sur la façon de les obtenir;
- L'employé doit respecter le droit de la personne utilisatrice de nos services de prendre connaissance des documents qui la concernent dans tout dossier constitué à son sujet et d'obtenir copie de ces documents, sauf dans la mesure où l'exercice de ce droit est préjudiciable à la personne utilisatrice de nos services ou à une tierce personne et ce, selon les lois fédérales et provinciales existantes, selon la charte des droits et libertés de la personne et selon la régie interne de l'organisme;

- La personne utilisatrice de nos services a droit de recevoir des services adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire, et ce, en respect des ressources disponibles;
- La personne utilisatrice de nos services a droit au respect de son intimité et de sa qualité de vie;
- Devant un comportement qui ne lui convient pas ou une situation qui la questionne, la personne utilisatrice de nos services a la responsabilité d'exprimer son malaise ou ses interrogations à l'employé concerné. Le cas échéant, elle s'adresse à son supérieur immédiat.

11. Procédures des plaintes

Voir la politique de traitement des plaintes de l'organisme

12. Engagement et collaboration

- Afin de maintenir l'esprit d'équipe, il est nécessaire pour tout employé de collaborer avec la direction et les autres employés;
- Lors de conflit avec une personne utilisatrice de nos services ou avec un autre employé, l'employé ne doit pas persister dans cette voie au risque d'envenimer la situation; il doit plutôt se retirer et aviser son supérieur immédiat de cet état de fait;
- L'employé participe aux réunions d'équipe, aux activités professionnelles, aux activités de formation et aux activités de bénévoles dans la mesure de son horaire établi et selon ses disponibilités;
- L'employé soutient son milieu de travail en adhérant aux buts et objectifs de celui-ci;
- L'employé doit en tout temps faire preuve de loyauté envers son employeur;
- L'employé doit faire preuve d'authenticité et d'intégrité envers ses collègues et son travail;
- L'employé signale à son supérieur immédiat que tel employé exerce son travail avec incompetence, malhonnêteté ou en contradiction avec les règles établies;
- L'employé engagé dans une pratique professionnelle conjointement avec d'autres employés ou avec d'autres personnes, voit à ce que cette pratique ne cause aucun préjudice aux personnes utilisatrices de nos services;

- L'employé doit compléter tout document de suivis nécessaires (notes d'observation, journal de bord, etc.) et aviser son supérieur immédiat de toute situation à risque;
- L'employé ne doit critiquer les méthodes d'un collègue qu'en sa présence ou celle de son supérieur, mais jamais en présence des personnes utilisatrices de nos services;
- L'employé ne doit en aucune façon critiquer une autre organisation communautaire ou publique en présence de personnes utilisatrices de nos services.

13. Comportements attendus par rapport au code d'éthique

Les dérogations au code d'éthique ne sont pas du ressort exclusif de la direction : tous les employés se doivent d'intervenir ou signaler les manquements au code.

En tout temps, la conduite d'un employé doit être respectueuse envers le conseil d'administration, la direction, les personnes utilisatrices de nos services ainsi que les autres collègues de travail.

En tout temps, la conduite d'un employé doit refléter le respect des personnes utilisatrices de nos services autant au niveau de leur autonomie, de leur intimité, de leur liberté ainsi que de la confidentialité qui entoure leur dossier et leur vie privée.

14. Devoirs des employés

L'employé doit offrir, en toute impartialité, ses services à chacune des personnes utilisatrices de nos services, qui lui sont confiées. Il doit consulter un autre employé, un membre d'une autre profession ou une autre personne compétente, ou diriger la personne utilisatrice de nos services vers l'une de ces personnes, lorsque l'intérêt de la personne utilisatrice de nos services, l'exige.

L'employé, sauf pour un motif juste et raisonnable, ne peut cesser de rendre des services. Peuvent constituer des motifs justes et raisonnables :

- La perte de confiance de la personne utilisatrice de nos services;
- Le fait que la personne utilisatrice de nos services ne tire plus avantage des services de l'organisme;
- Le fait que l'employé se trouve en situation de conflit telle que sa relation avec la personne utilisatrice de nos services est compromise;
- L'incitation de la part de la personne utilisatrice de nos services à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes ou frauduleux.

15. Représentation et déclarations publiques

- Tout employé, sauf le conseil d'administration comme entité, doit recevoir l'autorisation du directeur général ou du conseil d'administration afin de représenter l'organisme ou de faire des déclarations publiques;
- Dans les déclarations publiques, l'employé doit éviter toute affirmation personnelle revêtant un caractère purement sensationnel ou excessif;
- L'employé doit distinguer les actes qu'il pose et les déclarations qu'il fait à titre de simple citoyen, des actes posés et des déclarations faites en qualité de travailleur;
- L'employé doit garder l'anonymat des personnes utilisatrices de nos services à moins que celles-ci ne consentent par écrit à être identifiées lors de déclarations ou représentations publiques. Dans l'éventualité où la personne membre ne sait pas lire, ou écrire, la présence d'un témoin sera nécessaire.

16. Contribution à l'avancement de la pratique

L'employé, dans la mesure de ses possibilités, aide au développement de sa pratique soit par l'échange de connaissances et d'expériences avec ses collègues et des étudiants, soit par sa participation aux cours et au stage de formation continue, soit en étant lui-même tuteur pour des étudiants de profession liée à l'intervention ou toutes autres formations connexes.

L'employé a un souci particulier de tenir à jour ses connaissances sur les nouveaux développements dans son domaine et de tenir à jour son certificat de secourisme et de RCR.

17. Références

1. Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Mauricie/Centre-du-Québec. *Document intitulé : Code d'éthique pour les usagers du réseau de la santé et des services sociaux.*
2. Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières. *Document intitulé : Code d'éthique adopté le 12 avril 2005.*
3. Centre le Havre de Trois-Rivières. *Document intitulé : Code d'éthique adopté le 9 juillet 2001.*
4. Centre de réadaptation Interval. *Document intitulé : Appréciation des services et droits de recours en cas d'insatisfaction adopté en Août 2005.*
5. Centre de réadaptation Interval. *Document intitulé : Code d'éthique adopté en Août 2005.*
6. Ensoleilvent. *Document intitulé : Code d'éthique et de confidentialité adopté le 14 septembre 2004.*
7. L'Entrain. *Document intitulé : Éthique professionnelle du personne de l'Entrain.*
8. Hôpital Douglas. *Document intitulé Code d'éthique adopté en mai 1996.*
9. Maison de transition de la Batiscan. *Document intitulé : Éthique professionnelle de la Maison de transition de la Batiscan.*
10. Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec. *Document intitulé : Balises pour une approche alternative de traitement en santé mentale adopté en juin 2005.*
11. Résidence Entre-Deux. *Document intitulé : Comité Inter-Résidence.*

Annexe 1

L'appropriation du pouvoir et les employés

(Extrait du « Guide sur le développement des compétences en santé mentale », MSSS, 2004)

La compétence

Les employés qui veulent contribuer à l'appropriation du pouvoir des personnes utilisatrices de nos services sont au fait de leur propre pouvoir au sein même de l'organisation et du pouvoir que leur confrère leurs fonctions par rapport aux personnes utilisatrices de nos services de même qu'ils sont au fait des conséquences qui en résultent. Ils connaissent les droits des personnes utilisatrices de nos services et respectent ces droits. Ils accueillent ces personnes comme elles sont. Ils suscitent des occasions propices à l'exercice de leur citoyenneté afin que s'expriment leurs capacités individuelles et collectives de choisir et d'agir. Enfin, ils facilitent l'émergence, chez les personnes utilisatrices de nos services, de leurs propres solutions y compris la possibilité d'arrêter la démarche thérapeutique temporairement ou définitivement.

Les éléments constitutifs de la compétence

Les employés qui développent la compétence relative à l'appropriation, par les personnes utilisatrices de nos services en santé mentale, du pouvoir quant à la conduite de leur vie sont capables :

- D'accueillir chaque personne utilisatrice de nos services avec respect et sans la juger, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - de la saluer et se présenter à elle;
 - de s'informer de ses attentes;
 - de porter un réel intérêt à tous les aspects de sa vie;
 - de l'assurer de la plus grande discrétion possible;
 - de convenir avec elle des renseignements qui seront transmis à son sujet pour un travail en équipe multidisciplinaire ou en équipe réseau ou encore si elle doit être orientée vers d'autres services.

- De reconnaître la valeur de la parole de la personne utilisatrice de nos services, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - de vérifier la compréhension qu'ils ont de ce que la personne dit;
 - d'orienter l'intervention à partir de l'expérience de la personne et des besoins qu'elle exprime;
 - d'accueillir l'expression non verbale et les silences de la personne comme une forme d'expression légitime;
 - de ne pas réduire les désaccords à des symptômes de problème de santé mentale.

- De clarifier les règles du jeu au regard des possibilités et des limites de l'intervention, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - d'adopter un langage clair et accessible;
 - d'informer la personne utilisatrice de nos services du cadre d'intervention propre à l'organisme ou à l'institution;
 - d'expliquer le rôle de chaque personne (de la personne utilisatrice, de celui ou celle qui intervient, du parent ou du proche s'il y a lieu, etc.) et l'approche utilisée en indiquant à la personne utilisatrice de nos services qu'elle pourrait choisir d'autres approches;
 - de discuter de la co-responsabilité de l'employé ou l'employée et de la personne utilisatrice de nos services relativement à l'atteinte des objectifs de qualité de vie de cette dernière.

- De respecter le rythme de la personne utilisatrice de nos services, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - d'aider la personne à prendre conscience de ses désirs et à les nommer;
 - d'accepter les silences et la passivité;
 - si le cadre d'intervention le permet, d'établir avec la personne des objectifs à court, moyen ou long terme;
 - d'écouter la personne exprimer son ambivalence par rapport à la thérapie ou à l'intervention et de l'aider à faire ses choix si elle le souhaite.

- De miser sur les forces et les capacités de la personne utilisatrice de nos services, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - d'accepter leur propre impuissance et continuer à s'intéresser à la personne, à ses compétences et à ses solutions;
 - d'encourager les projets et les actions de la personne à partir de ses forces et de ses capacités;
 - de préciser avec elle quels membres de son entourage peuvent la soutenir;
 - de ne pas réduire la personne à ses problèmes, notamment en valorisant ses compétences et les moments importants de son histoire.

- D'écouter la personne utilisatrice de nos services en tenant compte de sa fragilité, de ses angoisses, de ses manques et de ses conflits, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - d'accueillir calmement le désespoir et les pleurs et de ne pas les associer automatiquement à des symptômes de problèmes de santé mentale;
 - de chercher avec la personne les zones d'espoir possibles;
 - d'aborder les craintes, les peurs ou les incertitudes de toutes sortes, entre autres celles relatives à l'approche proposée.

- D'accueillir l'expression des sentiments et des émotions de la personne utilisatrice de services, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - d'écouter et d'accepter les critiques;
 - de faire la différence entre violence et expression de la colère, d'accepter la colère comme une forme d'expression valable mais de refuser la violence;
 - d'exprimer clairement, avec respect, leurs limites relativement à certaines formes d'expression des émotions;
 - d'examiner, avec la personne, les divers moyens de composer avec une émotion qui peut lui paraître excessive.

- De soutenir la personne utilisatrice de nos services dans ses décisions et son pouvoir d'agir, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - de reconnaître que la personne a droit à ses choix;
 - de miser sur les capacités de la personne à faire les choix les plus judicieux pour elle;
 - de l'aider à relever des défis concrets et à la mesure de ce qu'elle souhaite;
 - d'estimer avec elle les ressources personnelles dont elle dispose, de préciser les conditions dans lesquelles elle se trouve, d'établir les étapes à franchir et de l'aider, au besoin, à combler le manque d'information ou de soutien;
 - de l'accompagner dans ses expériences et de l'encourager à les vivre comme un processus où il y a place pour des essais et des erreurs, de l'aider au besoin à en assumer les conséquences heureuses ou malheureuses.

- De fournir à la personne utilisatrice de nos services une information et des outils adaptés à ses besoins, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - de tenir compte de l'information et des outils que la personne possède déjà;
 - de s'assurer que les réponses proposées sont appropriées et que l'information est claire et accessible;
 - d'accompagner, au besoin, la personne dans sa recherche d'information vers d'autres secteurs d'activités (éducation, travail, etc.).

- De travailler à inclure dans leurs rapports avec la personne utilisatrice de nos services, différents paramètres relatifs à sa réalité et les valeurs qui les accompagnent comme par exemple son ethnie, son orientation sexuelle, son milieu socioéconomique, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - d'interpréter les attitudes et de connaître les valeurs de la personne après en avoir vérifié leur perception avec elle;
 - de respecter le mode de vie de la personne;
 - de sensibiliser la personne au cadre légal et à l'éthique sociale qui rendent certains comportements inappropriés.

- De soutenir la personne utilisatrice de nos services dans l'exercice de ses droits et de ses rôles pour qu'elle jouisse d'une qualité de vie satisfaisante pour elle, c'est-à-dire que les employés sont capables :
 - de s'assurer que la personne connaît ses droits et de l'aider dans son désir de les faire respecter;
 - d'aider la personne à définir son rôle dans la communauté et de favoriser l'organisme de liens avec les ressources du milieu, entre autres les groupes d'entraide et les organismes de revendication collective;
 - d'aider la personne à respecter ses limites relativement à son engagement social;
 - de connaître les lieux d'action collective dans l'environnement de la personne (table territoriale, associations de personnes utilisatrices de services en santé mentale, groupes communautaires, etc.);
 - de contribuer, avec la personne, à l'adaptation des ressources à ses propres besoins.