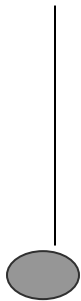


Code d'Éthique de la LITPSAT



*Ligne d'intervention téléphonique
en prévention du suicide
de l'Abitibi-Témiscamingue*



**«Un homme est fait de choix et de circonstances. Personne n'a de pouvoir sur les
circonstances, mais chacun en a sur ces choix.»**

Eric Emmanuel Schmitt

ADOPTÉ LE 15 NOVEMBRE 1993

RÉVISÉ LE 5 JUIN 2002

RÉVISÉ LE 11 NOVEMBRE 2009

**PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE LA LIGNE D'INTERVENTION TÉLÉPHONIQUE
EN PRÉVENTION DU SUICIDE
DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE**

Table des matières

LA MISSION DE LA LITPSAT

DÉFINITION DE CERTAINS TERMES

1 – RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS ENVERS LES USAGERS

1.1 PRINCIPES

- 1.1.1 Intérêt de l'utilisateur
- 1.1.2 Action limitée du service
- 1.1.3 Désintéressement de l'intervenant
- 1.1.4 Obligation d'aider
- 1.1.5 Refus ou fin de services
- 1.1.6 Respect de l'autonomie et du libre choix
- 1.1.7 Consentement de l'utilisateur

1.2 LES LIMITES AU CONSENTEMENT ET À LA CONFIDENTIALITÉ PRINCIPES

- 1.2.1 La vie de l'utilisateur est immédiatement en danger
 - 1.2.1.1 *Consentement de l'utilisateur*
 - 1.2.1.2 *Bris de l'anonymat*
 - 1.2.1.3 *Garder le contact*
 - 1.2.1.4 *Discretion dans les références*
 - 1.2.1.5 *Sécurité des services d'urgences sur place*
- 1.2.2 Menaces à une autre personne
 - 1.2.2.1 *Nécessité de prévenir la personne*
 - 1.2.2.2 *Informations restreintes*
- 1.2.3 Autres limites
 - 1.2.3.1 *Obligation de la loi*
 - 1.2.3.2 *État de santé de l'utilisateur*

1.3 LE RESPECT ENVERS LES USAGERS PRINCIPES

- 1.3.1 Respect et non-jugement
- 1.3.2 Gestes répréhensibles de l'utilisateur

1.4 LA CONFIDENTIALITÉ ENVERS LES INFORMATIONS REÇUES DE NOS USAGER PRINCIPES

- 1.4.1 Confidentialité
- 1.4.2 Autorisation à révéler des renseignements
- 1.4.3 Discretion et respect
- 1.4.4 Curiosité

2 – RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS EN REGARD DE LA QUALITÉ DU SERVICE

2.1 PRINCIPES

- 2.1.1 Respect du code d'éthique et orientation de la LITPSAT
- 2.1.2 Développement de la compétence
- 2.1.3 Participation à la formation et son évaluation
- 2.1.4 Respect de ses limites
- 2.1.5 Conditions appropriées à l'intervention et retrait
- 2.1.6 Respect des engagements
- 2.1.7 Représentation de la LITPSAT
- 2.1.8 Rapport avec les partenaires
- 2.1.9 Participation au développement du service

3 – RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS ENVERS LE MILIEU

3.1 PRINCIPES

- 3.1.1 Appui au mieux-être et qualité de vie
- 3.1.2 Participation à l'information
- 3.1.3 Promotion des droits et libertés
- 3.1.4 Justice sociale
- 3.1.5 Participation au progrès des connaissances

4 – RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS ENVERS LES COLLÈGUES ET LA DIRECTION

4.1 PRINCIPES

- 4.1.1 Appui au mieux-être et qualité de vie
- 4.1.2 Participation
- 4.1.3 Promotion et protection du harcèlement psychologique

RÉFÉRENCES

PRÉAMBULE.

Le présent Code d'Éthique de la LITPSAT se résume en trois (3) valeurs fondamentales qui serviront de guide aux employés et aux administrateurs :

I) Valeurs professionnelles:

Agir avec compétence, excellence, efficacité, objectivité,
Impartialité, professionnalisme, diligence, tact, discernement, dans le respect de tous ;

II) Valeurs liées aux personnes :

Faire preuve, en tout temps, de; respect, courtoisie, tact, discipline dans tous rapports
avec la clientèle, nos collègues, nos collaborateurs nos partenaires et nos supérieurs;

III) Valeurs liées à l'éthique :

Agir en tout temps de manière à conserver la confiance du public, de
ses collaborateurs, ses partenaires et ses supérieurs.

Afin de bien saisir l'importance de ce code d'éthique, les chapitres énoncent clairement les responsabilités et les devoirs de l'intervenant.

DÉFINITION DES TERMES

LITPSAT

Ligne d'intervention téléphonique en prévention du suicide de l'Abitibi-Témiscamingue

C.P.S.

Comité ou centre de prévention du suicide

Intervenant

Un employé rémunéré par la LITPSAT

Usager

Toute personne qui demande et ou reçoit des services offerts par la LITPSAT

Membre de LITPSAT

Toute personne ou organisation qui, selon les règlements généraux de la corporation, ont été acceptée et reconnue membre en conformité avec les règles et procédures en vigueur

Appelant

Personne qui utilise le service de la LITPSAT

Devoir

Ce que l'on doit faire ; obligation éthique particulière définie par le système moral que l'on accepte, par la loi, les convenances, les circonstances

Responsabilité

Obligation ou nécessité morale, intellectuelle de réparer une faute de remplir un devoir, un engagement

Intégrité

« L'intégrité de l'organisme est indispensable aux manifestations de la conscience ». Dans son intégrité : total, absolu. État d'une personne intègre. Honnête, incorruptibilité ; probité

Honnêteté

Qui se conforme aux principes de la probité du devoir et de la vertu

Vertu : qualité morale, disposition constante à accomplir une sorte d'actes moraux par un effort de volonté ; qualité portée à un haut degré

Harcèlement psychologique

Comportement inadéquat, avec un manque de tact envers une autre personne

Conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes hostiles, humiliant envers une personne

1. RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS ENVERS LES USAGERS

1.1 PRINCIPES

- ✚ Le respect intégral de la personne et le droit de décider de sa propre vie ⁽¹⁾
- ✚ « Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne »
⁽³⁾

1.1.1 Intérêts de l'utilisateur

Toute action auprès d'une personne ou d'un groupe, dans le cadre du service de la Ligne, doit être posée dans l'intérêt de celle-ci.

1.1.2 Action limitée du service

L'intervenant ne peut, pour aucune considération s'engager dans une relation d'aide à titre privé ou à l'extérieur du service d'intervention téléphonique.

1.1.3 Désintéressement de l'intervenant

L'intervenant ne doit, pour aucune considération, accepter ou solliciter aucun avantage personnel d'un usager ; dons en argent ou en espèce, informations privilégiées, relations commerciales, relation ou rendez-vous sentimentaux ou amicaux.

1.1.4 Obligation d'aider

L'intervenant doit prendre tous les moyens à sa disposition pour aider et/ou supporter toute personne dans le besoin qui appelle à la Ligne, en tenant compte des politiques et procédures en vigueur.

1.1.5 Refus ou fin de services

Certaines situations peuvent justifier le refus ou la fin d'un appel. Ce sont notamment :

- ✚ Les demandes de services qui dépassent les compétences ou la mission de la Ligne ;
- ✚ Des comportements agressifs, des menaces, de la part de l'utilisateur envers l'intervenant, les appels obscènes, les harcèlements.

1.1.6 Respect de l'autonomie et du libre choix

L'intervenant doit respecter le libre choix et l'autonomie de l'utilisateur. Il ne doit donc pas lui imposer sa propre vision ou ses propres solutions.

L'intervenant ne doit pas préjuger de l'incapacité d'une personne à prendre des décisions la concernant. Si après évaluation éclairée, l'intervenant constate que la capacité de la personne à prendre des décisions est réduite, il doit tenter de la faire participer dans les limites des capacités qui lui restent.

1.1.7 Consentement de l'utilisateur

Aucune action ne peut être entreprise pour une personne sans le consentement explicite de cette dernière.

Certaines situations imposent cependant des limites à ce consentement (voir « Les limites au consentement et à la confidentialité »). L'intervenant a l'obligation d'agir en fonction de ces limites imposées.

1.2 LES LIMITES AU CONSENTEMENT ET À LA CONFIDENTIALITÉ

PRINCIPES

✚ « Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours. Toute personne doit porter secours à celui dont la vie est en péril, personnellement, ou en obtenant du secours, en lui apportant l'aide physique nécessaire et immédiate, à moins d'un risque pour elle ou pour les tiers ou d'un autre motif raisonnable » ⁽³⁾

1.2.1 La vie de l'utilisateur est immédiatement en danger

Lorsqu'il a à faire face à une situation **d'urgence élevée (7 ou 8)**, où la vie de l'appelant est immédiatement en danger.

1.2.1.1 *Consentement de l'utilisateur*

L'intervenant doit tenter d'obtenir le consentement de l'appelant à une intervention sur place (soit par les ambulanciers, policiers ou intervention d'un tiers ...), malgré un refus. Communiquer à l'appelant qu'il est dans l'obligation d'envoyer les interventions d'urgences (ambulanciers, policiers) afin de lui porter secours.

1.2.1.2 *Bris de l'anonymat*

L'intervenant doit tenter, dès que possible, d'obtenir les coordonnées de l'appelant (nom, adresse, numéro de téléphone si possible) et agir avec diligence pour envoyer l'aide requise.

1.2.1.3 *Garder le contact*

L'intervenant garde contact avec l'appelant jusqu'à l'arrivée des secours ou jusqu'à ce que la crise soit résorbée.

1.2.1.4 *Discrétion dans les références*

Lorsque l'intervenant doit faire une référence ou demander une intervention à l'extérieur du service de la Ligne (exemple : demander l'intervention des policiers, des ambulanciers, du C.H.), il doit demeurer discret et ne fournir que les informations pertinentes à l'intervention requise.

1.2.1.5 *Sécurité des services d'urgence sur place*

L'intervenant doit cependant s'assurer de la sécurité des personnes appelées à intervenir sur place, en les informant des dangers possibles pour elles ; possibilité de violence, présence d'armes à feu.

1.2.2 Menaces à une autre personne

Lorsqu'un appelant profère des **menaces physiques réelles ou éventuelles** pouvant entraîner des blessures graves ou la mort d'une autre personne.

1.2.2.1 Nécessité de prévenir la personne

L'intervenant doit prendre les moyens nécessaires pour prévenir cette personne du danger qui la menace.

1.2.2.2 Informations restreintes

Cependant, l'intervenant ne divulguera que les informations nécessaires à la protection de cette personne.

1.2.3 Autres limites

1.2.3.1 Obligation de la loi

Lorsque la loi ou un jugement de la cour y oblige (exemple : l'obligation de signaler selon la Loi de la protection de la jeunesse, ordonnance d'un tribunal à témoigner ...).

1.2.3.2 État de santé de l'utilisateur

Lorsque l'utilisateur a perdu tout contact avec la réalité, qu'il délire ...

1.3 LE RESPECT

PRINCIPES

« Toute personne est titulaire des libertés fondamentales telles la liberté de conscience, de religion, d'opinion, d'expression, de réunion pacifique et d'association ». ⁽³⁾

1.3.1 Respect et non-jugement

L'intervenant doit respecter les opinions, valeurs et croyances de l'utilisateur.

1.3.2 Gestes répréhensibles de l'utilisateur

Lorsqu'un utilisateur a posé un geste illégal ou reconnu socialement immoral ou répréhensible (exemples : battre un enfant, geste incestueux), l'intervenant n'a pas à cautionner* ou à approuver ce geste. Cependant, il doit garder une attitude de non-jugement **à l'égard de l'individu** qui a posé ce geste.

* Cautionner : donner son appui, approuver

1.4 LA CONFIDENTIALITÉ

PRINCIPES

« Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur, de sa réputation et au respect de sa vie privée ». ⁽³⁾

1.4.1 Confidentialité

L'intervenant doit garder secret tout renseignement concernant un usager qui a recours au service de la Ligne d'intervention, que ces renseignements soient obtenus de la personne elle-même, d'un de ses proches, d'un professionnel, d'un autre organisme ou d'un document écrit tel la fiche d'évaluation même lorsqu'elle est anonyme.

1.4.2 Autorisation à révéler des renseignements

Quand l'intervenant doit révéler certains renseignements confidentiels concernant un usager, il doit s'assurer, sauf exception, du consentement de celui-ci et que ce dernier soit informé de l'utilisation qui sera faite de ces renseignements.

LES EXCEPTIONS

- 1- Un ordre du tribunal ;
- 2- La Loi de la protection de la jeunesse : obligation de signaler au directeur de la protection de la jeunesse la situation d'un enfant de moins de 18 ans dont le développement et la sécurité sont compromis ;
- 3- Lorsque la vie de l'usager ou d'un tiers est possiblement en danger. Voir « limites au consentement et à la confidentialité ».

1.4.3 Discrétion et respect

L'intervenant, lors de discussions nécessaires (exemple : directrice clinique, intervenant de même niveau) concernant un usager, ou sa situation, fait preuve de discrétion et de respect.

Ces discussions doivent se faire dans des lieux appropriés et avec les précautions qui s'imposent.

Il évite de parler inutilement de ses interventions et de ses usagers.

À plus forte raison, il doit « s'abstenir de ridiculiser en faisant des remarques ou des allusions qui pourraient blesser » la dignité de la personne, même en son absence. ⁽²⁾

1.4.4 Curiosité

L'intervenant évite de rechercher des informations concernant un usager et sa situation lorsque ces informations ne sont pas pertinentes à la situation qui a justifié la demande de service.

L'intervenant évite donc toute curiosité malsaine et inutile touchant la vie privée de l'usager et de son entourage.

2. RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS EN REGARD DE LA QUALITÉ DU SERVICE

2.1 PRINCIPES

CONSIDÉRANT l'engagement de la LITPSAT à offrir un service de qualité à la population.

CONSIDÉRANT que la LITPSAT ne peut réaliser son mandat, reçu de la population, sans l'implication et l'engagement de chacun de ses membres.

2.1.1 Respect du code d'éthique et orientation de la LITPSAT

Chacun des membres de la LITPSAT s'engage à respecter l'idéologie, la philosophie, le mode de fonctionnement, les règlements généraux et le code d'éthique de la LITPSAT.

2.1.2 Développement de la compétence

L'intervenant ayant la responsabilité de donner un service de qualité, doit parfaire ses connaissances, ses façons d'intervenir ; prendre conscience de l'impact de ses valeurs sur les usagers et en tenir compte dans ses interventions dans l'intérêt de ces derniers.

2.1.3 Participation à la formation et son évaluation

ENTENDU QUE la formation étant un moyen nécessaire et privilégié d'assurer des services de qualité et de développement des intervenants, ces derniers s'engagent, sauf exception, à participer pleinement aux activités prévues. De plus, ils doivent participer et collaborer face aux évaluations selon la politique de la LITPSAT.

2.1.4 Respect de ses limites

L'intervenant s'engage à reconnaître et à respecter ses propres limites. Lorsqu'il se trouve devant une situation qui dépasse sa « compétence », il doit alors référer l'utilisateur à un service, une ressource extérieure en lien avec la problématique de l'utilisateur.

2.1.5 Conditions appropriées à l'intervention et retrait

L'intervenant doit être dans un état physique et psychologique approprié à la tâche qui lui est confiée.

Lorsqu'il rencontre des difficultés personnelles au niveau physique ou psychologique, il doit suspendre ses activités. Il doit alors immédiatement en aviser la directrice générale clinique.

2.1.6 Respect des engagements

L'intervenant s'engage à respecter la disponibilité qu'il a indiquée à la directrice générale clinique ainsi que ses promesses et engagements. Lorsqu'il ne peut respecter ses engagements suite à des circonstances sérieuses et imprévues, il doit prendre les mesures qui s'imposent afin de minimiser l'impact négatif de son désengagement et en aviser la directrice générale clinique.

2.1.7 Représentation de la LITPSAT

Le membre de la LITPSAT ne peut représenter officiellement ou prendre des engagements au nom de l'organisme sans en avoir préalablement reçu l'autorisation ou le mandat de le faire par le conseil d'administration.

Lorsqu'il représente la LITPSAT, le membre doit faire preuve d'honnêteté et d'intégrité dans ses propos et ses actions et rapporter fidèlement la réalité. Il doit indiquer clairement son statut et son rôle dans l'organisme.

2.1.8 Rapport avec les partenaires

Le membre doit également faire preuve d'honnêteté et d'intégrité dans ses rapports avec les partenaires. Il évitera donc tout propos alarmiste, défaitiste et les critiques négatives à l'égard de ceux-ci.

2.1.9 Participation au développement du service

Le membre a le devoir, dans le souci de la qualité du service, de signaler tout manquement au présent code d'éthique.

3. RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS ENVERS LE MILIEU

3.1 PRINCIPES

- ✚ CONSIDÉRANT que la LITPSAT entend contribuer au mieux-être de la population en général et plus particulièrement à celui d'individus dans le besoin relié à la problématique du suicide, et qu'elle privilégie une meilleure qualité de vie par le développement de ressources individuelles et communautaires ; ⁽¹⁾
- ✚ CONSIDÉRANT que par son action la Ligne vise la convergence des efforts de différents acteurs sociaux vers le développement d'une société Témiscabitiennne plus juste et plus attrayante. ⁽¹⁾

3.1.1 Appui au mieux-être et qualité de vie

Tout membre de la LITPSAT dans le cadre de ses services, a la responsabilité d'appuyer ou de supporter tout individu ou organisme qui développe, maintient ou réalise des projets ou ressources favorisant le mieux-être de la population et une meilleure qualité de vie en respectant la philosophie et la complémentarité de la LITPSAT.

3.1.2 Participation à l'information

Le membre a le devoir de participer à l'effort collectif d'informer son entourage et la population à la réalité du suicide.

3.1.3 Promotion des droits et libertés

Tout membre s'engage à promouvoir dans son milieu les droits et libertés de la personne.

3.1.4 Justice sociale

Il doit également favoriser et supporter tout effort visant une plus grande justice sociale.

3.1.5 Participation au progrès des connaissances

Le membre doit contribuer à la mesure de ses capacités et disponibilités, au progrès des connaissances concernant la prévention du suicide, à les utiliser et à les diffuser.

4. RESPONSABILITÉS ET DEVOIRS ENVERS LES COLLÈGUES ET LA DIRECTION

4.1 PRINCIPES

✦ CONSIDÉRANT que la LITPSAT entend contribuer au mieux-être de son organisation et de ses employés, et qu'elle privilégie une qualité de vie au travail pour tous;

4.1.1 Appui au mieux-être et qualité de vie

Tout employé de la LITPSAT dans le cadre de son travail, a la responsabilité d'appuyer, de supporter de collaborer, de contribuer aux mieux-être, dans notre milieu de travail.

4.1.2 Participation

L'employé a le devoir de participer aux efforts demandés par l'organisation, afin de maintenir un savoir-être et une façon d'agir avec diligence, discernement, tact, politesse, respect pour tous. L'insubordination, insulte ou manque de tact ne peut être toléré.

4.1.3 Promotion et protection du harcèlement psychologique

Tout employé, membre du CA et membre de la direction s'engage à promouvoir et à protéger toute l'organisation contre le harcèlement psychologique. Tout acte de l'harcèlement psychologique doit être dénoncé et réglé rapidement par les autorités compétentes de l'organisation. Aucun harcèlement psychologique ne sera toléré par qui que ce soit dans l'organisation. Un suivi rigoureux doit être ensuite fait, par les compétences de l'organisation pour s'assurer que le harceleur ne puisse plus harceler un membre de l'organisation.

RÉFÉRENCES

1. Centre régional en prévention du suicide de l'Abitibi-Témiscamingue, Document d'orientation générale, ligne d'intervention téléphonique régionale en prévention du suicide, 26 mars 1987.
2. Suicide-Action Montréal, Code de déontologie, février 1989.
3. Gouvernement du Québec, Charte des droits et libertés de la personne.