

Code éthique



Besoin d'aide 24/7



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

Eric Emmanuel Schmitt

ADOPTÉ LE 15 NOVEMBRE 1993

RÉVISÉ LE 5 JUIN 2002

RÉVISÉ LE 11 NOVEMBRE 2009

RÉVISÉ LE 6 MARS 2019

Table des matières

LA MISSION DE BESOIN D'AIDE 24/7

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 USAGERS 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 BESOIN D'AIDE 24/7 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

C.P.S.

Comité ou centre de prévention du suicide

Intervenant

Un employé rémunéré par BESOIN D'AIDE 24/7

Usager

Toute personne qui demande et/ou reçoit des services offerts par BESOIN D'AIDE 24/7

Membre de BESOIN D'AIDE 24/7

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

Utilisateur de service

Personne qui utilise un ou des services de BESOIN D'AIDE 24/7

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, humiliants 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 BESOIN D'AIDE 24/7, 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 de nos services avec une personne utilisant un de nos services.

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 demande ou utilise un de nos services, 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 de service. Ce sont notamment :

- ✚ Les demandes de services qui dépassent les compétences ou la mission de BESOIN D'AIDE 24/7 ;
- ✚ Des comportements agressifs, menaces, harcèlement, obscènes de la part de l'utilisateur envers un de nos employés.

1.1.6 Respect de l'autonomie et du libre choix

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

Nos employés ne doivent pas préjuger de l'incapacité d'une personne à prendre des décisions la concernant. Si après évaluation éclairée, notre employé 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 »). Nos employés doivent 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 en danger éminent

Lorsqu'il a à faire face à une situation **de danger éminent**, où la vie de la personne pourrait être en danger selon l'évaluation de la dangerosité d'un passage à l'acte.

1.2.1.1 *Consentement de l'utilisateur*

Notre employé doit tenter d'obtenir le consentement de la personne à une intervention sur place (soit par les ambulanciers, policiers ou intervention d'un tiers ...). S'il y a refus de consentement de la personne et que selon l'évaluation de la dangerosité d'un passage à l'acte est éminente, notre employé doit communiquer à la personne 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*

Notre employé doit tenter, le plus rapidement que possible, d'obtenir les coordonnées de la personne (nom, adresse, numéro de téléphone si possible) et agir avec diligence pour envoyer l'aide requise.

1.2.1.3 *Garder le contact*

Notre employé doit garder contact avec la personne jusqu'à l'arrivée des secours ou jusqu'à ce que la crise soit résorbée.

1.2.1.4 *Discrétion dans les références*

Lorsque notre employé doit faire une référence ou demander une intervention à l'extérieur de nos services (exemple : demander l'intervention des policiers, des ambulanciers, du C.H.), il doit demeurer discret et fournir uniquement les informations pertinentes à l'intervention requise.

1.2.1.5 *Sécurité des services d'urgence sur place*

Notre employé 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, etc..

1.2.2 Menaces à une autre personne

Lorsqu'une personne 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*

Notre employé doit prendre les moyens nécessaires pour prévenir cette personne du danger qui la menace.

1.2.2.2 *Informations restreintes*

Cependant, notre employé 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

Nos employés doivent 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), notre employé 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

Notre employé doit garder secret tout renseignement concernant un usager qui a recours à nos services, 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 un de nos employés 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

Notre employé, 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

Notre employé 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.

Notre employé 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 BESOIN D'AIDE 24/7 à offrir des services de qualité à la population.
- ✦ **CONSIDÉRANT** que BESOIN D'AIDE 24/7 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 BESOIN D'AIDE 24/7

Chacun des membres de BESOIN D'AIDE 24/7 s'engage à respecter l'idéologie, la philosophie, le mode de fonctionnement, les règlements généraux et le code d'éthique de BESOIN D'AIDE 24/7.

2.1.2 Développement de la compétence

Notre employé 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 aux évaluations

ENTENDU QUE la formation étant un moyen nécessaire et privilégié d'assurer des services de qualité et de développement de nos employés, 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 BESOIN D'AIDE 24/7.

2.1.4 Respect de ses limites

Notre employé 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

Notre employé 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.

2.1.6 Respect des engagements

Notre employé 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.

2.1.7 Représentation de BESOIN D'AIDE 24/7

Le membre de BESOIN D'AIDE 24/7 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 la direction générale.

Lorsqu'il représente BESOIN D'AIDE 24/7, 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 BESOIN D'AIDE 24/7 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 BESOIN D'AIDE 24/7 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 BESOIN D'AIDE 24/7 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 BESOIN D'AIDE 24/7.

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 BESOIN D'AIDE 24/7 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 BESOIN D'AIDE 24/7 dans le cadre de son travail, a la responsabilité d'appuyer, de supporter, de collaborer et de contribuer au mieux-être, dans le milieu de travail.

4.1.2 Participation

Tout employé a le devoir de participer aux efforts demandés par l'organisation, afin de maintenir un savoir-être, savoir-faire et savoir-dire avec diligence, discernement, tact, politesse et 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 direction s'engage à promouvoir et à protéger toute l'organisation contre tout type de harcèlement. Tout acte d'harcèlement psychologique, de dénigrement ou d'atteinte à la réputation envers un autre employé, un membre du CA ou envers la direction doit être dénoncé rapidement par les autorités compétentes de l'organisation. Aucun harcèlement psychologique, dénigrement ou atteinte à la réputation ne sera toléré par qui que ce soit dans l'organisation. Un suivi rigoureux sera fait par les autorités compétentes de l'organisation pour s'assurer que personne ne puisse harceler, dénigrer ou nuire à la réputation d'un membre, d'un employé ou de la direction de l'organisation de quelque façon. Toute personne qui a de tels comportements peut être suspendue sur-le-champ.

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.