

PECH

respect ● cohésion ● innovation ● imputabilité



 code d'éthique

Sommaire

Le Code d'éthique de Pech a été élaboré en s'inspirant des codes d'éthique des organismes suivants : Centre de Crise de Québec, Service communautaire Cyprès, Projet Suivi Communautaire.

Nous remercions chaleureusement le comité d'éthique de Pech et monsieur Merardo Arriola Socol des balises éthiques qu'ils ont proposées. Celles-ci guideront dorénavant notre pratique.

(Première édition, Pech 1999, réédition 2010)

PECH
Programme d'encadrement clinique
et d'hébergement
210, boul. Charest Est, suite 100
Québec (Québec) G1K 3H1
418.523.28.20
Télécopieur : 418.523.48.20
Courriel : pech@qc.aira.com
www.infopech.org

Avertissement : La forme masculine utilisée dans ce code d'éthique désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la compréhension.

7	PRINCIPES GÉNÉRAUX
16	DISPOSITIONS GÉNÉRALES ET DÉFINITIONS
65	1.0 DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC
65	2.0 DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LA PERSONNE
65	2.1 LIMITES DE L'INTERVENTION
65	2.2. CONFIDENTIALITÉ
65	2.3 RAPPORTS AVEC LES PERSONNES
65	2.4 TENUE DES DOSSIERS
65	2.5 DÉROGATIONS ET COMPORTEMENTS À PROSCRIRE
65	3.0 DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES COLLÈGUES
65	4.0 DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'ORGANISME
65	PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Principes généraux

Toutes les personnes impliquées à Pech, incluant les administrateurs, la direction, le personnel affecté à l'intervention et le personnel de soutien doivent intégrer les valeurs, les attitudes et les principes qui guident l'intervention en relation d'aide de notre organisme, notamment :

- privilégier des interventions et des services axés sur des objectifs de satisfaction, d'amélioration du statut et de la place de la personne utilisatrice en société de même que sur l'appropriation du pouvoir d'agir de la personne (*empowerment*) et de son processus de rétablissement;
- Favoriser le développement et le soutien des forces de la personne utilisatrice (capacités, compétences, rêves, ambitions, talents, qualités, loisirs, etc.);
- favoriser le développement des compétences et d'un réseau de soutien en fonction des buts que se fixe la personne;
- respecter l'intégrité, les goûts, le rythme de changement, la spécificité de la personne et son implication volontaire;

- soutenir les capacités et le pouvoir d'action de la personne utilisatrice dans toutes les sphères de sa vie;
- faciliter l'autonomie de la personne utilisatrice et lui suggérer des outils afin d'y parvenir;
- reconnaître son imputabilité en regard des services rendus et les évaluer;
- accompagner et défendre la personne utilisatrice, supporter la défense de ses droits et lui offrir assistance et protection au besoin;
- supporter la personne utilisatrice et favoriser la diminution de ses symptômes et de sa détresse;
- soutenir la personne utilisatrice en situation de crise et viser la résolution de problème;
- supporter la personne utilisatrice afin qu'elle trouve les ressources de base (gîte, soins, nourriture, vêtements) assurant sa survie. □



Dispositions générales et définitions

« L'éthique nous renvoie au sens moral individuel ou collectif dans la conduite d'une personne, d'un groupe ou encore d'un organisme au cours du déroulement d'une quelconque activité. Ici, le sens moral constitue l'ensemble des valeurs et des règles de conduite reconnues comme normes dans une société. »

Dans ce code d'éthique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

- **Pech** : Programme d'encadrement clinique et d'hébergement, incluant ses quatre volets de services, soit le suivi communautaire, l'hébergement, le travail de milieu et la garde;
- **Administrateur** : tous les membres du conseil d'administration;
- **Intervenant** : une personne engagée à Pech sous ce titre d'emploi. Ce terme peut également inclure, lorsque le sens le justifie, une personne qui, par ses fonctions, est en contact avec les personnes – personnel cadre, cuisinier, stagiaire;
- **Personne utilisatrice** : un individu, mais aussi un groupe, une famille ou une collectivité qui fait appel aux services de Pech;
- **Tiers** : toute personne physique ou morale autre que la personne ou Pech;
- **Stagiaire** : personne en stage pratique à Pech. □



1.0 Devoirs et obligations envers le public

- 1.1 L'intervenant de Pech doit, dans l'exercice de ses fonctions, tenir compte des principes d'intervention en relation d'aide et des valeurs et attitudes adoptées à Pech afin de supporter les personnes utilisatrices, les familles, les groupes et la communauté.
- 1.2 L'intervenant tient compte de l'ensemble des conséquences prévisibles de ses activités sur la personne utilisatrice et sur la communauté.
- 1.3 L'intervenant doit favoriser l'excellence des services dispensés à la population par Pech.
- 1.4 En lien avec le mandat de l'organisme, l'intervenant doit faciliter l'accessibilité des services dispensés par Pech et rendre accessibles les autres ressources du milieu.
- 1.5 L'intervenant doit faire en sorte que la personne utilisatrice qui fait appel aux services de Pech ait accès au plus d'informations possible.
- 1.6 Les administrateurs doivent avoir le souci d'administrer de façon équitable les différents services de Pech. □



2.0 Devoirs et obligations envers la personne utilisatrice

2.1 Limites de l'intervention

- 2.1.1 L'intervenant tient compte des limites de sa compétence et des moyens dont il dispose. En ce sens, il n'entreprend pas de travaux ou d'interventions pour lesquels il n'est pas formé ou expérimenté et a le devoir d'obtenir l'assistance nécessaire.
- 2.1.2 Si le bien de la personne utilisatrice l'exige, l'intervenant peut, avec l'autorisation de celle-ci, consulter une autre personne ressource ou diriger la personne utilisatrice vers une autre ressource que Pech qui lui semble plus appropriée.
- 2.1.3 L'intervenant reconnaît que ses problèmes et ses conflits personnels risquent d'entraver le rendement professionnel. Quand ses problèmes nuisent à sa pratique, l'intervenant prend soin de déterminer s'il doit suspendre ou limiter ses activités ou, à tout le moins, consulter le supérieur immédiat qui traitera sa demande de façon confidentielle.

- 2.1.4 L'intervenant doit se maintenir à un niveau raisonnable de conscience objective de soi. De ce fait, il doit utiliser adéquatement ses sentiments, ses valeurs et ses limites dans le cadre de la relation professionnelle. L'intervenant doit se servir de son expérience personnelle avec circonspection pour aider la personne utilisatrice dans un contexte approprié.
- 2.1.5 L'intervenant subordonne son intérêt personnel à celui de la personne utilisatrice. Quand l'intervenant réalise qu'il peut se trouver ou se trouve dans une situation de conflit d'intérêts, il doit en informer la personne utilisatrice et son supérieur immédiat afin de décider s'il poursuit son intervention.

2.2 Confidentialité

- 2.2.1 L'intervenant respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle qu'il a obtenu dans l'exercice de sa fonction; il ne peut être relevé de son secret professionnel qu'avec l'autorisation écrite ou verbale de la personne utilisatrice et dans tous les cas où la loi l'exige.

- 2.2.2 La personne utilisatrice a le droit d'accepter ou de refuser les services qui lui sont proposés, quelle qu'en soit la nature. Sa décision doit être prise sans contrainte, de façon libre et éclairée, sauf si l'exercice de ce droit constitue un danger pour lui-même ou pour autrui.
- 2.2.3 Le contenu du dossier concernant une personne utilisatrice ne peut être divulgué, en tout ou en partie, à moins que cette dernière ne l'autorise ou que la loi ne l'exige.
- 2.2.4 L'intervenant ne fait pas usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice de la personne utilisatrice ou en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.
- 2.2.5 L'intervenant ne doit pas révéler qu'une personne utilisatrice a fait appel aux services de Pech à moins que cette dernière n'ait donné son autorisation ou que la loi ne l'exige.
- 2.2.6 À moins d'y être autorisé par le directeur général ou l'une ou l'autre des coordonnatrices cliniques, l'intervenant ne doit pas être en possession d'un ou des dossiers de personnes utilisatrices en dehors du cadre normal de son travail.

2.3 Rapports avec les personnes

- 2.3.1 L'intervenant ne peut ni inciter ni accepter qu'une personne utilisatrice ou quelqu'un de son entourage immédiat qui reçoit des services de Pech devienne son client en dehors des cadres de Pech (pratique privée ou autre).
- 2.3.2 L'intervenant ne recueille aucune information qui n'est pas pertinente à la résolution du problème actuel de la personne utilisatrice.
- 2.3.3 L'intervenant ne contracte aucun lien économique avec la personne utilisatrice.
- 2.3.4 Toute personne utilisatrice a droit aux mêmes traitements et aux mêmes égards sans aucune forme de discrimination liée à la culture, aux croyances et aux valeurs de la personne utilisatrice.
- 2.3.5 Lorsqu'une personne utilisatrice insiste pour exprimer sa satisfaction face aux services reçus en faisant un don, le personnel l'accepte au nom de l'organisme et ce don devient la propriété de l'organisme.
- 2.3.6 La personne utilisatrice a droit au respect de son intégrité physique.

- 2.3.7 Toute personne utilisatrice a droit de recevoir son courrier intact. Nul ne peut l'ouvrir sans son autorisation spécifique ou, dans l'incapacité d'agir de cette dernière, sans l'autorisation spécifique de la personne légalement responsable.
- 2.3.8 Malgré ce qui précède, la coordonnatrice à l'hébergement de Pech peut, dans des circonstances exceptionnelles, autoriser la fouille des effets personnels des personnes utilisatrices ou de leur chambre.
- 2.3.9 La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente et tenir compte de la personne utilisatrice et du lieu de travail, tout en reconnaissant au personnel le droit à ses valeurs.
- 2.3.10 L'intervenant se doit d'avoir un langage respectueux en tout temps envers les personnes utilisatrices ainsi qu'à leur sujet.

2.4 Tenue des dossiers

- 2.4.1 La personne utilisatrice a le droit de prendre connaissance de son dossier, excluant des communications avec les tiers, et d'en obtenir des copies pourvu qu'elle en assume les frais de photocopie.

L'intervenant communique la demande de la personne utilisatrice à son supérieur immédiat ou invite cette dernière à faire cette démarche.

2.4.2 L'intervenant a l'obligation de remplir correctement le dossier de la personne utilisatrice et ce dans les meilleurs délais, en tenant compte de la réalité de chacun des volets.

2.4.3 Tous les documents touchant une personne utilisatrice y compris les rapports de quarts doivent être gardés sous clé ou protégés par un code d'accès informatique.

2.4.4 Les informations contenues dans le dossier de la personne utilisatrice doivent se limiter aux faits et ne pas constituer des jugements de valeur.

2.5 Dérogations et comportements à proscrire

2.5.1 Afin de rendre un service de qualité et d'assumer son rôle auprès des personnes utilisatrices l'intervenant s'abstiendra :

- de conseiller ou d'encourager une personne utilisatrice à poser un acte illégal ou frauduleux;
- de tenir des propos, de harceler ou d'avoir des activités à caractère sexuel avec une personne utilisatrice;
- De consommer de l'alcool, des drogues ou des médicaments avec une personne utilisatrice.



3.0 Devoirs et obligations envers les collègues

- 3.1 L'intervenant a le devoir de signaler à son supérieur immédiat toute dérogation majeure au code d'éthique. Ce signalement demeure confidentiel.
- 3.2 L'intervenant consulté par un collègue de travail fournit à ce dernier son opinion dans les plus brefs délais.
- 3.3 L'intervenant doit fournir à ses collègues toute l'information nécessaire pour poursuivre l'intervention auprès de la personne utilisatrice. □



4.0 Devoirs et obligations envers l'organisme

- 4.1 Les intervenants, tout comme les administrateurs de Pech, respectent le mandat et la philosophie de Pech, de même que toute entente survenue entre Pech et ses employés et les organismes partenaires.
- 4.2 Tout matériel préparé par un intervenant dans l'accomplissement de ses tâches est la propriété de Pech.
- 4.3 Le matériel préparé par un intervenant, autre que celui accompli à la demande de son employeur, qui contient le nom de Pech, qui fait état de données reliées directement à Pech ou qui permet d'identifier Pech, doit, s'il est publié, mentionner que les propos contenus n'engagent que la responsabilité de son auteur et en rien celle de Pech. □

Procédure de traitement des plaintes

1^{er} niveau de traitement

Toute personne utilisatrice qui se croit lésée et qui n'a pu s'expliquer à sa satisfaction auprès de la coordination clinique du service concerné peut porter plainte en utilisant le formulaire disponible à cette fin. Ce formulaire peut être obtenu en communiquant avec Pech au (418) 523-2820 ou en le téléchargeant à partir du site Internet de Pech au www.infopech.org.

Sur réception d'une plainte, la coordonnatrice aux services administratifs doit en faire part au directeur général de Pech et au représentant du comité des usagers désigné à cette fin. Ces trois personnes verront à traiter la plainte et à donner un suivi.

Un accusé de réception sera adressé à la personne utilisatrice dans un délai de 10 jours et une réponse lui sera donnée dans un délai de 25 jours.

2^e niveau de traitement

En cas de désaccord avec le traitement donné à la plainte, la personne

utilisatrice pourra s'adresser au Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS Vieille-Capitale, au (418) 529-4777, poste 433.

3^e niveau de traitement

En cas de désaccord avec le traitement donné à la plainte par le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CSSS, la personne utilisatrice peut s'adresser en dernier recours au Protecteur du citoyen, au (418) 643-2688. □

Une personne qui a besoin d'assistance afin de formuler une plainte peut contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, région de la Capitale-Nationale, au **(418) 681-0088** ou au **1-877-767-2227** (sans frais).

