

**CODE
DE
DÉONTOLOGIE⁽¹⁾**

(1) Suggéré par l'AITQ et adapté du code de déontologie de Domrémy Trois-Rivières, 1990. Document mis à jour en 2011.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
1.1 L'importance d'un code de déontologie	4
1.2 Le code de déontologie, un élément parmi d'autres.....	4
1.3 Champ d'application et responsabilité	5
1.4 Considérations légales	5
1.5 Définition des termes	6
2. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER.....	6
2.1 Dispositions générales.....	6
2.1.1 L'employé, ses limites, ses moyens	6
2.1.2 L'importance d'une relation de confiance.....	6
2.1.3 Le respect l'usager.....	6
2.1.4 La discrétion	6
2.2 Intégrité et objectivité.....	6
2.2.1 Intégrité, objectivité, disponibilité.....	6
2.2.2 Mandat clair et accord de l'usager	6
2.2.3 Informations sur les services à rendre ou rendus	7
2.2.4 Interruption des services par le clinicien.....	8
2.2.5 L'intervenant et les services à son propre entourage	8
2.2.6 Relation d'intimité avec les usagers.....	8
2.3 Indépendance et désintéressement	8
2.3.1 Intérêt personnel subordonné à celui des usagers	8
2.3.2 Influence d'un tiers	8
2.3.3 Conflit d'intérêt.....	8
2.3.4 Rémunération, avantage ou cadeau	8
2.3.5 Services privés aux usagers de l'organisme	9
2.3.6 Personne suivie en privé par un professionnel référée à l'organisme.....	9
2.3.7 Pratique privée et organisme, distinction	9
2.3.8 Droit au changement d'intervenant	9
2.3.9 Plainte d'un usager.....	9

2.4	La confidentialité et le secret professionnel.....	9
2.4.1	Confidentialité pour tout employé.....	9
2.4.2	Normes concernant les échanges cliniques	9
2.4.3	Communication et consentement éclairé.....	9
2.4.4	Cas où le consentement n'est pas nécessaire	10
2.4.5	Usager informé des exceptions.....	10
2.4.6	Confidentialité et groupe	10
2.4.7	Accès aux dossiers des usagers	10
2.4.8	Demande d'accès des usagers	10
3.	LE CODE DE DÉONTOLOGIE, LES EMPLOYÉS ET L'ORGANISME.....	10
3.1	Respect de la mission et des valeurs de l'organisme.....	10
3.2	Responsabilité des services de qualité	10
3.3	Complémentarité des intervenants et respect.....	10
3.4	Intervention parallèle	11
3.5	Présence au travail et état de l'intervenant	11
3.6	Tenue vestimentaire des employés	11
3.7	Tenue à jour du dossier de l'usager	11
3.8	Rédaction de notes et transmission d'information	11
3.9	Absence de l'intervenant.....	11
3.10	Protection des informations	11
3.11	Discrétion.....	11
4.	LE CODE DE DÉONTOLOGIE, LES BÉNÉVOLES ET COLLABORATEURS	11

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 L'importance d'un code de déontologie

En tant qu'intervenants et employés nous oublions parfois l'anxiété vécue par les usagers qui requièrent nos services. Le caractère particulier de leur problématique et les difficultés qu'ils vivent les rendent vulnérables; la toxicomanie en elle-même implique une dynamique de dépendance ainsi qu'une détérioration importante de l'ensemble des ressources de la personne. Nous devons donc demeurer très vigilants dans nos activités quotidiennes et respecter nos devoirs et obligations envers les usagers.

La pratique de nos professions est de plus en plus complexe : le système de distribution de services a beaucoup évolué, les approches utilisées impliquent plusieurs réseaux, la pratique est plus réglementée, les usagers ont des droits communs.

Pour toutes ces raisons, la pratique ne peut s'appuyer simplement sur les valeurs morales et le bon jugement de chacun. Pour s'assurer de tenir compte des réalités ainsi que des intérêts de notre clientèle, un certain nombre de règles doivent être énoncées et respectées; elles constituent le *Code de déontologie de* _____ (nom de votre organisme) _____.

1.2 Le code de déontologie, un élément parmi d'autres

Lorsque des employés sont régis par un code de déontologie lié à une profession en particulier (médecin, infirmière, travailleur social, psychologue, etc.), il est de leur responsabilité de connaître ce code et de s'y conformer. Dans ce cas, le *Code de déontologie de* _____ (nom de votre organisme) _____ est un élément supplémentaire à considérer.

Il s'ajoute aussi à l'ensemble des normes et standards existants déjà dans l'organisme pour maintenir la qualité des services. De plus, le code ne peut être qu'un complément aux valeurs morales de chacun, à la responsabilité et à la compétence professionnelle.

Finalement, le code ne peut régler les problèmes courants de fonctionnement de l'organisme. Il n'est donc pas un cahier de règles et procédures, mais bien un énoncé de principes généraux illustrés concrètement au besoin. Le code de déontologie n'est donc qu'un élément parmi plusieurs normes guidant l'employé.

1.3 Champ d'application et responsabilité

Le code de déontologie représente, en quelque sorte, une espèce d'engagement envers l'ensemble de la clientèle et de son entourage. Le code couvre aussi d'autres dimensions du travail : nos liens avec nos collègues, l'organisme et nos collaborateurs.

Le présent code concerne tous les employés puisqu'ils peuvent être directement en contact avec les usagers ou, indirectement, par le biais d'informations écrites et verbales. Une partie du code s'applique aussi aux bénévoles qui collaborent avec l'organisme : une section spéciale leur est consacrée.

L'organisme, dans la limite de ses ressources, doit fournir aux employés les conditions de travail nécessaires à l'application du code de déontologie. Entre autres, on doit voir à ce que tout nouvel employé connaisse la « Mission et valeurs de (nom de votre organisme) » ainsi que le code de déontologie. De plus une relance régulière doit être faite pour rappeler l'importance de ces dimensions dans le travail.

Les manquements au code de déontologie ne sont pas du ressort exclusif de la direction. Tous les employés se doivent d'intervenir ou de signaler lorsqu'il y a un manquement au code. Nous sommes tous responsables de la qualité des services que nous rendons, tout comme nous devons tous intervenir auprès des usagers quand ils contreviennent aux règles qu'ils doivent respecter. Tout employé qui s'interroge sur l'application du code a l'obligation de vérifier et de consulter pour s'assurer qu'il ne contrevient pas aux principes qui sont énoncés dans le code.

L'employé qui contrevient au code se doit de faire tout son possible pour corriger la situation et éviter tout préjudice aux usagers.

1.4 Considérations légales

Beaucoup de lois et de réglementations viennent influencer notre pratique : Loi de la protection de la jeunesse, lois concernant l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, la Charte des droits et libertés, etc. Nous avons dû en tenir compte dans la préparation du code de déontologie.

Il est de la responsabilité de l'organisme d'informer les employés de l'implication de ces lois dans leur travail quotidien. Cette responsabilité est cependant partagée puisque tous les employés doivent s'y intéresser et maintenir leurs connaissances à jour.

1.5 Définition des termes

Usager : toute personne recevant des services dans le cadre de la mission de (nom de votre organisme) .

- Bénévole :** tout collaborateur qui vient en aide aux usagers (actuels ou éventuels) et qui ne reçoit aucun avantage financier ou autre en échange de ses services.
- Intervenant :** toute personne offrant des services d'aide et de soutien à l'intérieur du programme clinique. Ceci peut aussi comprendre les stagiaires (étudiants et autres) qui interviennent, sous supervision, auprès des usagers.
- Employé :** Tout salarié membre du personnel de l'organisme. Ceci comprend aussi les stagiaires et personnes travaillant dans le cadre de projets spéciaux.

2. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER

2.1 Dispositions générales

- 2.1.1 Quand l'employé intervient auprès des usagers, il tient compte des limites de sa compétence et des moyens dont il dispose.
- 2.1.2 L'intervenant cherche toujours à établir et maintenir une relation de confiance avec l'utilisateur. Il intervient de manière personnelle, il respecte les valeurs et les convictions de la personne; il n'intervient pas dans les affaires personnelles de l'utilisateur qui ne relève pas de sa compétence.
- 2.1.3 En toutes circonstances l'employé fait preuve d'un profond respect pour l'utilisateur et ce, même dans des situations de contrôle ou de confrontation (ex. : renvoi, non conformité aux règles, etc.).
- 2.1.4 Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des doléances en leur présence et à haute voix.

2.2 Intégrité et objectivité

- 2.2.1 L'employé s'acquitte de ses obligations avec intégrité et objectivité et fait preuve de disponibilité et de diligence.
- 2.2.2 L'intervenant informe dès que possible l'utilisateur de l'ampleur et des conséquences du mandat que ce dernier lui a confié ou qu'un tiers lui a confié à son sujet et il doit obtenir son accord à ce sujet.
- 2.2.3 L'intervenant fournit à l'utilisateur les informations nécessaires à la compréhension et à l'évaluation des services rendus ou à rendre.

- 2.2.4 L'intervenant qui, unilatéralement (sans le consentement de l'utilisateur), cesse d'offrir ses services à un usager pour un motif juste et raisonnable, veille à ce que cette situation ne soit pas préjudiciable à l'utilisateur. *Il prend en considération les règles et normes en vigueur dans l'organisme. Cette décision doit être appuyée par le personnel d'encadrement.*
- 2.2.5 L'intervenant devrait s'abstenir de rendre des services professionnels aux membres de sa propre famille, à ses amis intimes, collègues de travail, employés et/ou étudiants auxquels il enseigne.
- 2.2.6 L'intervenant se comporte à l'égard des usagers de l'organisme d'une façon digne et irréprochable sur tous les plans. Ainsi, il évite tout comportement qui pourrait laisser supposer une relation d'intimité, ou un engagement affectif pouvant mener à une relation amoureuse.

2.3 Indépendance et désintéressement

- 2.3.1 L'organisme et l'employé doivent subordonner leurs intérêts personnels ou ceux de leurs collègues aux intérêts des usagers.
- 2.3.2 L'intervenant demeure prudent face à toute intervention d'un tiers qui pourrait être préjudiciable à l'utilisateur.
- 2.3.3 L'intervenant sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle et évite toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Il ne doit pas y trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel.
- 2.3.4 L'employé ne peut recevoir quelque rémunération ou avantage que ce soit de la part d'un usager pour des services rendus dans le cadre de son travail. S'il est impossible à un employé de refuser un cadeau, il en discute avec un membre de la direction pour savoir comment en disposer. Il informe l'utilisateur que le cadeau a été reçu au nom de l'organisme.

À moins que ce ne soit le fruit du hasard ou de circonstances incontrôlables, l'employé ne doit pas recourir aux services d'un usager pour tout travail, achat, etc. Ex. : *un employé sait qu'un usager fait des travaux de rénovation, il attend que l'utilisateur ne reçoive plus de services pour lui demander de travailler pour lui...* Ceci constitue une façon marquée de tirer avantage de sa situation d'employé de l'organisme.

Ceci s'applique pour tout usager recevant des services, que l'intervenant ait été impliqué directement ou non. Même si l'utilisateur ne reçoit plus de services de l'organisme, l'employé doit demeurer prudent et s'assurer qu'il ne tire pas avantage de la situation.

- 2.3.5 L'intervenant ne peut suggérer ou offrir à tout usager de lui fournir des services privés.
- 2.3.6 L'intervenant qui fournit des services privés à une personne, et qui désire la référer à l'organisme pour des raisons spécifiques, prend toutes les mesures nécessaires pour que cette situation soit claire et ainsi éviter toute confusion pour l'utilisateur et les intervenants impliqués.
- 2.3.7 L'intervenant doit s'assurer que sa pratique privée et celle réalisée dans le cadre de ses fonctions soient bien délimitées et indépendantes l'une de l'autre. *Il prend en considération la politique sur la pratique privée en vigueur dans l'organisme.*
- 2.3.8 L'organisme ou l'intervenant reconnaît le droit de l'utilisateur de demander un changement d'intervenant et ne doit d'aucune façon lui en tenir préjudice. Il doit, entre autres, lui faciliter la démarche en lui indiquant la procédure à suivre.
- 2.3.9 Lorsqu'un usager désire porter plainte concernant les services qu'il reçoit, tout employé doit l'informer des différentes possibilités qui s'offrent à lui : il peut s'adresser au directeur général ou à la personne désignée par l'organisme.

2.4 La confidentialité et le secret professionnel

- 2.4.1 Tout employé doit respecter la confidentialité de toute information qu'il possède concernant un usager. En aucun temps (au travail ou à l'extérieur), il ne doit mentionner des informations qui permettent d'identifier l'utilisateur, même le simple fait qu'il recourt aux services de l'organisme.

Dans le milieu de travail, les exceptions à cette règle sont : les discussions que nécessite l'encadrement professionnel, les échanges entre employés concernés ou contribuant à l'intervention, la transmission d'informations utiles aux personnes impliquées dans la tenue du dossier.

- 2.4.2 À moins que ce ne soit utile pour fins de compréhension, on évitera de mentionner le nom de l'utilisateur lors de discussions ou d'échanges. Ces échanges doivent se faire dans des lieux appropriés et pour fins d'intervention. Les intervenants et employés accordent une attention particulière à maintenir des propos respectueux; ils évitent de dévoiler des informations inutiles aux fins de la discussion et pouvant causer des préjudices aux usagers.
- 2.4.3 Toute communication de renseignements (verbaux, écrits, enregistrements audio, audiovisuels) concernant l'utilisateur doit être faite avec son consentement avisé : il est informé et il consent par écrit, il comprend quelle information exacte sera transmise, il sait à qui elle est destinée, il sait aussi comment et par qui elle pourra être utilisée, il en saisit les conséquences possibles. Le consentement est d'une durée limitée.

- 2.4.4 L'intervenant peut transmettre les renseignements sans consentement dans les situations suivantes :
- < une législation l'y oblige (ex. : Loi de la protection de la jeunesse);
 - < une situation d'urgence pour la santé ou la sécurité de l'utilisateur (ex. : situation potentielle de suicide);
 - < en cas de menace de poursuite de la part d'un usager à son égard;
 - < une obligation de la Cour;
 - < un acte illégal de l'utilisateur pouvant mettre en danger d'autres personnes;
 - < pour fins d'enseignement ou de recherche en respectant l'anonymat des usagers.

Dans tous les cas, lorsque cela est possible, l'intervenant consulte son supérieur immédiat avant de transmettre l'information. De plus les informations transmises se limitent aux éléments relatifs à la situation particulière.

- 2.4.5 Lorsqu'on informe un usager de la confidentialité des services, les exceptions où nous pouvons ou devons transmettre de l'information lui sont mentionnées.
- 2.4.6 L'intervenant informe les participants à une session de groupe de la possibilité que soit révélé un aspect quelconque de la vie privée de l'un ou de l'autre d'entre eux et il les engage à respecter le caractère privé et confidentiel des informations qu'ils pourraient obtenir durant cette session.
- 2.4.7 Parmi les employés, seul le personnel autorisé a accès aux dossiers d'un usager. Cet accès se limite à l'exercice spécifique de leurs fonctions.
- 2.4.8 Lorsque l'utilisateur demande accès à son dossier, l'intervenant facilite cette démarche en lui indiquant la procédure à suivre.

3. LE CODE DE DÉONTOLOGIE, LES EMPLOYÉS ET L'ORGANISME

- 3.1 L'employé doit respecter les orientations et la philosophie d'intervention de l'organisme telles que précisées dans « Mission et valeurs de (nom de votre organisme) ».
- 3.2 L'employé a la responsabilité de fournir des services de qualité. Ayant le souci d'améliorer son travail et d'augmenter ses compétences, il utilise les moyens mis à sa disposition par l'organisme et ceux relevant de son initiative personnelle.
- 3.3 L'employé exerce ses fonctions en complémentarité avec les autres membres du personnel. Il maintient une attitude de respect et de coopération avec ses collègues de travail. En cas de désaccord, l'employé critique ou remet en question l'intervention en présence de l'employé concerné.

- 3.4 Le clinicien appelé à s'impliquer dans le suivi clinique d'un usager doit se renseigner s'il y a d'autres intervenants et/ou professionnels concernés et entreprendre au besoin une démarche de collaboration.
- 3.5 L'employé se présente au travail dans un état compatible avec les exigences requises. Il ne doit en aucun cas s'acquitter de ses fonctions en état d'intoxication et de perturbation de ses facultés. De plus, l'employé évitera de se présenter au travail en ayant une haleine éthylique.
- 3.6 Vu le caractère des services rendus par l'organisme, l'employé accorde une attention particulière à sa tenue vestimentaire. Entre autres, il évite de porter des vêtements sur lesquels apparaissent des textes ou images suggérant la consommation d'alcool, de tabac, etc.
- 3.7 Afin de contribuer au meilleur suivi possible, le clinicien voit à tenir à jour le dossier clinique des usagers dont il a la charge et à faire suivre l'information.
- 3.8 L'intervenant interprète avec prudence les données recueillies lors de ses observations et expertises et celles qu'il a obtenues de ses collègues. Dans tout rapport écrit ou verbal, il s'efforce de transmettre les informations dans un style approprié aux personnes à qui il s'adresse.
- 3.9 En cas d'absence l'intervenant doit prendre les mesures nécessaires pour éviter tout préjudice à l'usager. Il tient compte des règles en vigueur dans l'organisme.
- 3.10 Lorsqu'un employé s'absente de son bureau, il doit s'assurer que toute information confidentielle est protégée adéquatement, tant les dossiers physiques que les contenus informatisés.
- 3.11 Les membres du personnel doivent éviter les conversations personnelles de même que les confidences au sujet des difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail et à la régie interne.

4. LE CODE DE DÉONTOLOGIE, LES BÉNÉVOLES ET COLLABORATEURS

Les personnes qui s'adressent à (au) _____ (nom de votre organisme) et à ses collaborateurs ont des droits que l'on doit respecter : entre autres, le droit à la confidentialité, le droit à des services personnalisés, le droit à être référé à une ressource adéquate, etc.

Vu la clientèle rejointe par _____ (nom de votre organisme), il est fréquent que nous ayons besoin de collaborer avec des bénévoles. Nous avons des rôles complémentaires et lorsque les bénévoles sont impliqués de façon significative, ils doivent tenir compte de certaines règles s'appliquant au personnel. Les employés, quant

