



Amélie  
&  
Frédérick  
Service d'entraide

## **CODE DE DÉONTOLOGIE**

Adopté par le Conseil d'administration le

28 AOÛT 2007

## **SECTION I**

### **PRÉAMBULE**

Le présent code de déontologie est constitué de l'ensemble des règles de conduite que doivent adopter toutes les personnes qui oeuvrent au sein de l'organisme Amélie & Frédérick ou qui en sont les usagers.

Il a été élaboré par un groupe de travail formé par la direction d'Amélie & Frédérick et a ensuite été soumis aux membres du personnel et aux usagers.

Ce code vise à ce que tous les membres, les employés et les usagers d'Amélie & Frédérick adoptent une conduite qui reflète les valeurs de l'organisme et qui soit aussi respectueuse des lois qui le régissent.

### **INTRODUCTION**

#### **MISSION D'AMÉLIE & FRÉDÉRIK, SERVICE D'ENTRAIDE**

Amélie & Frédérick, Service d'entraide, est un milieu de vie, un lieu d'accueil, d'écoute et de référence qui a pour mission de fournir de l'aide de première nécessité, du soutien et de l'encouragement aux personnes de son territoire vivant des situations difficiles.

#### **VALEURS QUI SOUS-TENDENT LES ACTIVITÉS DE L'ORGANISME**

La tolérance, l'ouverture, le respect, l'autonomie et la justice.

#### **CARACTÉRISTIQUES ET BUTS DE L'ORGANISME**

Organisme sans but lucratif à caractère communautaire et caritatif, Amélie & Frédérick vise à ce que, dans la mesure du possible, ses usagers retrouvent leur autonomie et jouent un rôle actif dans leur communauté. C'est pourquoi ils sont fortement invités à participer aux diverses activités de l'organisme. S'associer pour s'en sortir, telle est l'intention de cette participation.

L'intégration au milieu du travail et le développement social de même que la sensibilisation et l'éducation sont au nombre de ses objectifs.

## **SECTION II**

### **RÈGLES**

#### **1. RESPECT**

Objectif : développer à l'égard de soi et des autres des attitudes qui vont au-delà de la simple acceptation ou de la tolérance.
--

- 1.01 Toute personne oeuvrant au sein de l'Organisme doit accueillir tous les usagers avec tact et chaleur.
- 1.02 Elle doit aussi s'abstenir de toute forme de discrimination stipulée dans la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec.
- 1.03 Toute attitude ou comportement laissant croire à l'utilisateur qu'il est redevable envers l'organisme doit être bannie.
- 1.04 Toute attitude ou comportement qui s'apparente à du chantage, à de la violence ou à du harcèlement psychologique doit être bannie.
- 1.05 Les employés et les bénévoles doivent exercer leurs activités au meilleur de leurs aptitudes et connaissances avec enthousiasme, assiduité et intégrité.
- 1.06 Les employés et les bénévoles doivent agir dans les limites de leur compétence.
- 1.07 Les employés et les bénévoles doivent éviter toute fausse représentation quant à leur compétence.
- 1.08 Toute conduite qui tend à maintenir l'utilisateur dans un état de dépendance vis-à-vis de l'organisme doit être banni.
- 1.09 Les employés, les bénévoles et les usagers de l'organisme doivent entretenir des relations basées sur le respect, la franchise, l'honnêteté, la bonne foi et l'égalité.
- 1.10 Tout conflit doit être réglé par le dialogue entre les personnes concernées.
- 1.11 S'il ne se règle pas ainsi, il faut, dans les plus brefs délais, en référer à une personne de l'organisme habilitée à intervenir dans de telles circonstances.
- 1.12 Dans le cadre de ses activités, chacun doit favoriser la collaboration, l'entraide de même que le respect de la démarche collégiale et de la hiérarchie.
- 1.13 Toute conduite ou attitude doit non seulement être juste, mais aussi donner l'apparence de justice.
- 1.14 Aucun usager, bénévole ou membre du personnel ne peut, de son propre chef, s'arroger des droits ou privilèges notamment au moment de la distribution de denrées ou lors de l'acquisition d'un article usagé.
- 1.15 Tout employé ou bénévole qui a des fonctions administratives doit, dans la mesure du possible, répondre aux demandes des usagers avec diligence.

- 1.16 Toutes les personnes impliquées dans une relation d'aide doivent tenir compte de leurs capacités, de leurs connaissances, de leurs limites, des moyens mis à leur disposition ainsi que de la limite de la relation d'aide. Elles doivent, le cas échéant, consulter ou orienter ailleurs les usagers.

## 2. CONFIDENTIALITÉ

Objectif : développer à l'égard de l'information recueillie une culture de la discrétion

- 2.01 Toute personne oeuvrant au sein de l'organisme est tenue à la discrétion à l'égard des faits ou renseignements dont elle prend connaissance dans le cadre de ses activités ou fonctions.
- 2.02 Si, pour des raisons sérieuses, cette information doit être divulguée, elle devra l'être aux seules personnes concernées et dans des circonstances qui limitent le plus possible les indiscretions.
- 2.03 Toute personne oeuvrant au sein de l'organisme doit éviter de faire usage des renseignements recueillis auprès des usagers à des fins autres que celles pour lesquelles ils recourent à ses services.
- 2.04 Les renseignements personnels doivent rester confidentiels sauf dans les cas prévus par la loi (maltraitance, danger pour la vie) ou lorsque les personnes concernées autorisent leur divulgation.
- 2.05 L'organisme peut cependant se servir de ces renseignements de manière anonyme pour renseigner, pour informer le public ou encore pour fins de recherche.
- 2.06 Les supports de ces renseignements personnels doivent être conservés de manière telle que seules les personnes autorisées puissent y avoir accès.
- 2.07 Les renseignements personnels ne peuvent être consultés que par les personnes qui y sont autorisées dans le cadre de leur travail.
- 2.08 Les personnes qui ont des fonctions administratives doivent organiser leur travail de façon à n'avoir accès aux dossiers confidentiels que lorsque cela est nécessaire.

## 3. AUTONOMISATION

Objectif : développer une culture de l'autonomisation

L'apport de chaque personne est important pour la communauté. Si une rupture dans le tissu social s'est effectuée et que l'une d'entre elles se trouve momentanément en panne et isolée, la communauté doit s'efforcer de lui fournir des conditions qui l'aident à se reprendre en main. Le rêve que caresse Amélie & Frédérick est de faire en sorte que chaque usager arrive, dans la mesure et dans les limites de ses moyens, à se prendre en charge de telle sorte qu'il puisse à nouveau jouer un rôle actif dans la communauté.

3.01 Il s'ensuit qu'Amélie & Frédérick s'engage à ce que tant ses activités que les comportements de ses employés soient orientés dans le sens de l'autonomisation (voir la définition d'empowerment à la fin du texte).

3.02 Il va de soi que cette démarche d'autonomisation ne peut s'actualiser qu'avec les personnes concernées et qu'elle devra se réaliser dans le respect des caractéristiques propres à chacune d'elles. Être équitable et juste ne veut pas dire donner la même chose à tout le monde ou agir de la même manière avec tous.

## DÉFINITION

### EMPOWERMENT

Les auteurs ont élaboré plusieurs définitions concernant le concept d'*empowerment* (Rapport, 1984). Selon les contextes, on peut conceptualiser la notion d'*empowerment* et s'y référer à la fois comme théorie, cadre de référence, plan d'action, but, idéologie, processus, résultat (Hawley & Mc Writer, 1991) ou conséquence (Gibson, 1991).

L'importance démontrée d'une compréhension pluraliste de ce concept nous conduit à aborder les questions de recherche à différents niveaux (individuel, social et communautaire) et selon différentes perspectives psychologique, organisationnelle, sociale, éthique, communautaire et politique (Gibson, 1991). Nous présentons ici ces différents niveaux et perspectives.

L'analyse du concept d'*empowerment* réalisée par Le Bossé et Lavallée (1993) a permis de dégager certaines constantes se retrouvant dans la majorité des définitions applicables à l'*empowerment*. Les notions de caractéristiques individuelles (le sentiment de compétence personnelle, de prise de conscience et de motivation à l'action sociale), ainsi que celles liées à l'action, aux relations avec l'environnement et à sa dimension dynamique, font l'unanimité.

Au plan individuel, Eisen (1994) définit l'*empowerment* comme la façon par laquelle l'individu accroît ses habiletés favorisant l'estime de soi, la confiance en soi, l'initiative et le contrôle. Certains parlent de processus social de reconnaissance, de promotion et d'habilitation des personnes dans leur capacité à satisfaire leurs besoins, à régler leurs problèmes et à mobiliser les ressources

nécessaires de façon à se sentir en contrôle de leur propre vie (Gibson( 1991, p. 359). Les notions de sentiments de compétence personnelle (Zimmerman, 1990) de prise de conscience (Kieffer, 1984) et de motivation à l'action sociale (Rappoport, 1987; Anderson, 1991) y sont de plus associées. L'*empowerment* individuel comprend une dimension transactionnelle qui se joue aussi au plan social et collectif car il implique une relation avec les autres. À cet effet, Katz (1984) le représente comme un paradigme synergique où les personnes sont inter-reliées, où il y a un partage des ressources et où la collaboration est encouragée. Il demande un effort individuel qui est alimenté par les efforts de collaboration et un changement de l'environnement (Wallerstein & Bernstein, 1988).

L'*empowerment*, terme anglais traduit par **autonomisation** ou **capacitation** est la prise en charge de l'individu par lui-même, de sa destinée économique, professionnelle, familiale et sociale.

L'*empowerment*, comme son nom l'indique, est le processus d'acquisition d'un « pouvoir » (power), le pouvoir de travailler, de gagner son pain, de décider de son destin de vie sociale en respectant les besoins et termes de la société. L'autonomie d'une personne lui permet d'exister dans la communauté sans constituer un fardeau pour celle-ci. La personne autonome est une force pour la communauté.

Une association peut atteindre l'*empowerment* en devenant plus autonome dans sa façon d'acquérir les fonds pour sa subsistance. Si elle vend ses services au lieu de dépendre passivement des fonds publics et des dons, elle est davantage maîtresse de sa destinée et renforce le milieu social en ne devenant pas un fardeau économique. Cette méthode de gestion s'appelle l'économie sociale.

Au Québec le mouvement Waska et bien d'autres associations de lutte contre la pauvreté effectuent la promotion de l'*empowerment* pour alléger le fardeau social et économique de certains milieux en perdition.

## **RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L »R »Q », chapitre A-2.1) définit un renseignement personnel comme étant toute information qui permet d'identifier une personne physique et cette personne.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* stipule « Est un renseignement personnel tout renseignements qui concerne une personne physique et permet de l'identifier » (section I, 2).

Les renseignements suivants ne peuvent être considérés comme personnels : le nom et le titre d'un employé d'une organisation, l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail ou tout

renseignement accessible au public. Lorsque l'adresse et le numéro de téléphone à la maison sont utilisés comme renseignements d'affaires, ils ne sont pas considérés comme sujets à la protection de la Loi.

L'information contenue dans un dossier d'employé ou d'utilisateur ne peut être consultée que par les personnes habilitées à le faire dans le cadre de leur travail.

Les dossiers du personnel et des usagers doivent être conservés de façon sécuritaire, et accessible uniquement aux personnes habilitées à les consulter dans le cadre de leur travail.

## EXTRAIT DU PROCES-VERBAL

**R-2010-11-18**

**Le CA d'Amélie et Frédérick, Service d'Entraide, ajoute ce paragraphe au code de déontologie :**

**L'employé doit offrir une prestation égale à tous les usagers, indépendamment de ses relations affectives avec eux. Advenant l'existence d'un lien affectif entre un usager et un employé ou un bénévole, l'existence du dit lien ne doit pas être perceptible sur le lieu de travail et dans le cadre des ses fonctions.**

Proposé par Jean-Sébastien Bédard et secondé par Guy Grondin. Six membres du CA sont en accord avec cet ajout et deux s'y opposent.

---