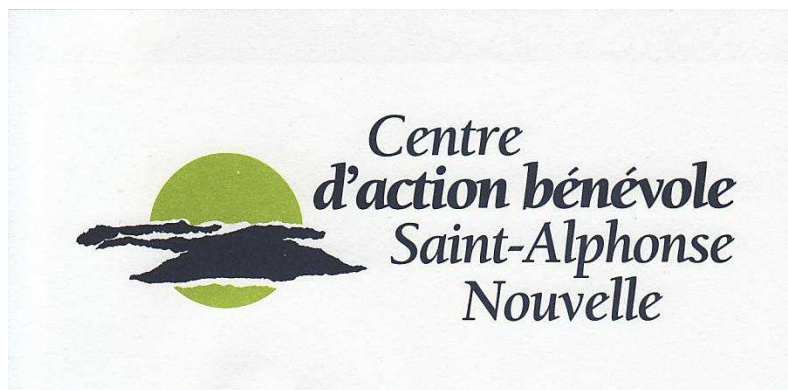


# CODE D'ÉTHIQUE

## LE GUIDE DE BONNE CONDUITE



1<sup>er</sup> février 2010

# 1. PRÉSENTATION DES CHAMPS D'ACTION

---

Pour favoriser une action efficace dans son milieu, le Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle privilégie l'approche globale de la personne.

Cette approche tient compte des caractéristiques individuelles et sociales de chaque personne en lien avec le Centre. Que ce soit une personne bénévole, bénéficiaire ou salariée, chacune se doit d'agir en concertation afin de maximiser l'impact de son organisme communautaire auprès de la population de son territoire situé entre St-Alphonse et Nouvelle.

Les consignes inscrites dans le présent code d'éthique guideront les échanges propices à l'entraide. C'est à l'intérieur des cinq champs d'action suivants que ces consignes seront respectées :

1. Le développement de l'action bénévole et communautaire
2. Le support aux bénévoles
3. Le support aux organismes
4. Le service aux individus
5. La gestion administrative

Le respect des droits et libertés des personnes exige que les personnes bénévoles et salariées se conforment au code d'éthique prévu à leur intention et qu'au-delà des sanctions prévues, elles développent une prise de conscience de leur rôle social et fassent preuve d'humanisme, de professionnalisme et de compétence. Enfin, les bénéficiaires se doivent d'assumer les responsabilités rattachées à l'exercice de leurs droits.

## 2. LES CHAMPS D'ACTION

---

L'action bénévole se distingue des autres types d'actions par le caractère gratuit et libre des gestes posés. Ainsi, la personne bénévole demeure toujours libre dans le choix des individus à aider, libre aussi de son champ d'action, libre de partager ses expériences et ses compétences et libre de la durée de son engagement.

Bien ancré dans son territoire, le Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle, privilégie particulièrement quatre champs d'action pour mener à bien sa mission.

## **2.1. LE DEVELOPPEMENT DE L'ACTION BENEVOLE ET COMMUNAUTAIRE**

- La promotion de l'action bénévole
- Identification et analyse des besoins
- Collaborer, soutenir et se concerter avec les organismes bénévoles et communautaires du milieu et avec les collaborateurs des divers secteurs de la société
- Représenter les intérêts de ses membres aux instances décisionnelles de son territoire.

## **2.2. LE SUPPORT AUX BENEVOLES**

- Accueil, entrevue et orientation
- Formation
- Orientation vers le Centre ou vers les organismes du milieu
- Le suivi dans l'action
- La reconnaissance.

## **2.3. LE SUPPORT AUX ORGANISMES**

- Offrir du support technique
- Référer des bénévoles
- Former les bénévoles
- Formation.

## **2.4. LE SUPPORT AUX INDIVIDUS**

- Offrir du support en soutien à domicile
- Maintenir et améliorer l'autonomie des personnes vivant à domicile
- Supporter le réseau naturel des bénéficiaires
- Offrir conseil et support aux personnes isolées, face à certaines problématiques
- Favoriser la qualité de vie.

### 3. LES RESPONSABILITES, ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DES PERSONNES BENEVOLES OU SALARIES OEUVRANT AU CENTRE D'ACTION BENEVOLE

---

#### **3.1. RESPECTER LA DIGNITE DE LA PERSONNE HUMAINE**

1. Respecter la dignité de la personne dans la manière de l'interpeller. Il est approprié de vouvoyer toute personne adulte, sauf en cas d'entente préalable sur l'usage du prénom et le tutoiement.
2. Respecter l'intimité de la personne, particulièrement à l'occasion de soins d'hygiène ou de besoins naturels. En tout temps, la personne bénévole doit faire preuve de discrétion et de délicatesse.
3. Respecter la vie privée de la personne dans ses relations avec ses proches ou dans ses moments de solitude.
4. Respecter l'intégrité physique de la personne en bannissant toute forme de violence physique.
5. Respecter l'intégrité psychologique de la personne en bannissant toute forme d'agression verbale, de chantage, de menace, de moquerie, d'abus d'autorité, d'indifférence ou toute autre action mettant en cause cette intégrité.

#### **3.2. FAVORISER L'AUTODÉTERMINATION DE LA PERSONNE**

1. Favoriser et respecter la liberté de choix de la personne en matière de pratique religieuse et de croyances.
2. Favoriser et reconnaître que toute personne, de par son vécu, son unicité et ses valeurs, n'est susceptible d'être utile à l'organisme. Par conséquent, chaque membre de la communauté a le droit de participer aux activités du Centre.
3. Favoriser le développement de l'autonomie de la personne en la stimulant et en l'encourageant à utiliser ses capacités pour accomplir elle-même des gestes de la vie quotidienne, tout en respectant son rythme.

#### **3.3. PROTÉGER LA PERSONNE**

1. Garantir l'inviolabilité de la personne en la protégeant contre toute forme d'exploitation. La personne bénévole ou salariée s'abstient de toute sollicitation, formelle ou non, afin d'en retirer des avantages, qu'il s'agisse de don, d'emprunt, de legs, d'influence, de faveur sexuelle, de pot de vin ou de pourboire.

2. Garantir la non-discrimination de la personne en intervenant dans toute situation où elle pourrait être victime d'injustice ou de discrimination, compte tenu de son âge, son sexe, sa religion, son ethnie, sa langue, sa maladie et son orientation sexuelle.

### **3.4. HUMANISER LE SUPPORT ET LES RELATIONS**

1. Assurer une présence personnalisée. Éviter l'automatisme ou l'indifférence dans ses interventions. S'identifier et préciser son rôle constituent une première action en ce sens.
2. Établir une relation de confiance avec la personne en entretenant une relation marquée par la courtoisie, la douceur et l'amabilité.
3. Favoriser l'expression de la personne au sujet du support qu'elle reçoit (opinion, critique, suggestion) et prendre en considération ses commentaires sans lui en tenir rigueur.
4. Privilégier une attitude d'écoute, d'empathie et de réconfort envers la personne qui ressent de la peur et de l'inquiétude vis-à-vis son état de santé ou une situation personnelle.
5. Assurer aux bénéficiaires, l'accès à toute information qu'elle juge potentiellement utile. La personne bénévole ou salariée ne peut en aucun temps brimer cet accès, sauf si le principe de confidentialité s'en voit menacé.
6. Faire preuve de tact dans ses relations interpersonnelles.

### **3.5. RESPECTER LES DROITS DES BÉNÉFICIAIRES**

1. Respecter le droit à la propriété de la personne en favorisant la protection de ses biens et de ses effets personnels, notamment contre vol et contre leur utilisation non-autorisée.
2. Reconnaître le droit de la personne à l'information au sujet du support offert. En tout temps, la personne bénévole ou salariée doit adopter un niveau de langage approprié et vérifier la compréhension de l'information reçue.
3. Respecter la confidentialité des renseignements personnels en ne révélant, en aucun temps, ces renseignements autrement que par nécessité professionnelle. Les rapports entre les bénévoles et les salariés concernant un bénéficiaire se font à des endroits convenables et sur des sujets pertinents seulement.
4. Respecter le choix de la personne d'être accompagnée et assistée et même représentée dans ses démarches pour obtenir de l'information ou du support.

### **3.6. MAINTENIR LE RESPECT DES PERSONNES BÉNÉVOLES OU SALARIÉES ENTRE ELLES**

1. Tout geste ou toute remarque envers une personne bénévole ou salariée se doivent d'être respectueux de la personne.

2. De façon à favoriser une ambiance de travail motivante et agréable, les commentaires et interventions doivent toujours être faits dans un but constructif. Par ailleurs, la valorisation du travail de l'autre ne peut que contribuer à l'implantation de ce climat conditionnel à la performance du Centre.
3. En prenant pour acquis que les personnes bénévoles ou salariées de l'organisme travaillent dans un but commun, il est impératif que la collaboration et la confiance règnent entre les personnes. Une personne bénévole ou salariée se doit, dans la mesure du possible, d'aider son collègue. Cela peut se faire par la transmission d'information ou par l'assistance dans une tâche.

### **3.7. DEVOIR D'IMPARTIALITÉ**

Les personnes bénévoles ou salariées de l'organisme doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, faire preuve d'objectivité et d'impartialité et prendre leurs décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

### **3.8. DEVOIR EN MATIÈRE DE CONFLIT D'INTÉRÊTS**

1. Les personnes bénévoles ou salariées de l'organisme doivent éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions, c'est-à-dire dans une situation où elles risquent de favoriser leurs intérêts personnels ou ceux d'un tiers au détriment de ceux d'une personne ou d'un organisme demandeur envers qui ils doivent rendre une décision.
2. Constitue, notamment, une situation de conflit d'intérêts le fait pour une personne bénévole ou salariée, dans l'exercice de sa charge au sein de l'organisme, d'exercer une influence auprès des autres personnes bénévoles ou salariées ou de participer à toute délibération ou à toute décision susceptible de lui procurer personnellement un bénéfice ou un gain ou de procurer un tel bénéfice ou un tel avantage à une entreprise, une association ou un organisme pour lequel il travaille ou dans lequel il possède un intérêt direct ou indirect.
3. Au cours de leurs fonctions, les personnes bénévoles ou salariées doivent divulguer les faits ou les situations susceptibles de mettre en conflit, d'une part, leurs intérêts personnels ou ceux de leurs proches et, d'autre part, les obligations qui découlent de leurs fonctions. Ils doivent, en outre, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'individu, l'entreprise, l'association ou l'organisme.

## 4. DEVOIR DES BÉNÉFICIAIRES DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ST-ALPHONSE-NOUVELLE

---

En contrepartie de ses droits, la personne bénéficiaire se doit d'agir en bon citoyen, ce qui présuppose que :

1. La personne bénéficiaire doit, selon ses capacités, collaborer au support qui la concerne et auquel elle a consenti.
2. La personne bénéficiaire doit utiliser le support du Centre de façon judicieuse en respect avec les ressources disponibles.
3. La personne bénéficiaire doit, en tout temps, adopter un comportement qui respecte les droits et la propriété d'autrui ainsi que les règles de civisme.
4. La personne bénéficiaire doit respecter la vie privée des bénévoles et des salariés ainsi que celle des autres bénéficiaires.
5. La personne bénéficiaire doit respecter l'horaire des rendez-vous.
6. La personne bénéficiaire doit informer le Centre d'action bénévole de toute insatisfaction ou suggestion concernant le support reçu. Ces commentaires permettent ainsi de corriger la situation et d'améliorer la qualité du support rendu par le Centre.

*Ce code d'éthique détermine les responsabilités et les devoirs des bénévoles, des bénéficiaires et des salariés du Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle, pour guider le support offert à la population.*

## 5. SYNTHÈSE DU CODE D'ÉTHIQUE DU CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE

---

Le Centre d'action bénévole adhère aux lignes directrices suivantes :

- Privilégie une approche globale de l'individu et, en ce sens, toute intervention est réalisée en tenant compte des dimensions physiques, psychologiques et sociales de la personne.
- Considère qu'il est essentiel de respecter et d'encourager l'autonomie de l'individu et de reconnaître à ce dernier et à sa famille le droit de prendre en charge leur santé et leur bien-être.
- La raison d'être du support offert est le besoin de la personne qui le requiert.

- Le respect de la personne et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit.
- La personne doit, dans toute intervention, être traitée avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.
- La personne bénévole ou salariée est une ressource précieuse et essentielle à la dispense d'un support de qualité.

C'est dans cette foulée que le Centre d'action bénévole se dote d'un code d'éthique qui se veut un guide pour orienter l'action quotidienne de toutes les personnes par des valeurs d'entraide, de justice, de partage, de dignité et de solidarité partagées par le Centre ainsi que par des comportements attendus qui en concrétisent la portée.

Le code d'éthique ne remplace aucunement les textes législatifs et réglementaires en vigueur au Québec. Il constitue un complément.

## 6. FORMULAIRE D'ADHÉSION

---

Le Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle a élaboré un code d'éthique et de déontologie offrant une référence commune en ce qui concerne les valeurs et les règles de conduite qui doivent guider toute personne ayant un lien avec le Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle.

### **J'ai lu le code d'éthique et de déontologie des bénévoles et des salariés du Centre d'action bénévole-St-Alphonse Nouvelle et :**

- J'adhère à la mission et aux valeurs fondamentales du Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle.
- J'adhère aux règles de bonne conduite que le Centre d'action bénévole St-Alphonse-Nouvelle s'est donné.

-----  
**COORDONNÉES**

Prénom : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Ville : \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_



