



Code d'éthique de toute personne œuvrant au RAIDDAT

I – DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Dispositions générales

1. Ce document énonce des principes et des règles d'action concernant toute personne œuvrant au sein de l'organisme, qu'elle soit employée, rémunérée, bénévole, stagiaire.
2. Ainsi, quiconque agit pour et au nom du RAIDDAT (la Corporation) doit suivre et respecter les Règlements qu'il a adoptés, notamment les articles touchant les conflits d'intérêt, les devoirs, interdictions et obligations.
3. Pour faciliter la compréhension du texte, on appellera employé toute personne qui aura à rendre des services au nom de l'organisme. Tout employé dans le sens de ce document peut être une personne agissant de façon bénévole.
4. L'employé de l'organisme ou toute personne habilitée à donner des services doit faire preuve de rigueur, de prudence et d'indépendance dans tous les actes qu'il accomplit au nom de la Corporation.

Mission de l'organisme

5. Regrouper toute personne ou groupe de personnes qui, ayant ou ayant eu des problèmes de santé mentale, requiert ou nécessite une aide pour obtenir accès à des services, formuler une plainte ou mener à terme toute autre revendication de ses droits pour la région de l'Abitibi-Témiscamingue.

Mandat de l'organisme

6. Le RAIDDAT est une ressource régionale de promotion, protection et défense des droits auprès des personnes qui ont vécu ou qui vivent avec des problèmes de santé mentale.
7. L'organisme est un à but non lucratif. Le territoire desservi par l'organisme est la région administrative numéro 08, soit celle de l'Abitibi-Témiscamingue.
8. Le RAIDDAT est membre de l'AGIDD-SMQ (Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec) qui regroupe l'ensemble des organismes de défense des droits de toutes les régions du Québec et aussi certains groupes d'entraide qui ont pour mandat la vigie et la promotion des

droits. Le RAIDDAT est également issu d'une volonté politique puisque la « Politique de santé mentale » encourage la fondation de tel organisme.

9. Le mandat du RAIDDAT est défini par cinq niveaux d'intervention :

- 1° Offrir de l'aide de manière à informer, préparer et entraîner la personne pour qu'elle puisse accomplir elle-même les démarches requises par la situation.
- 2° Accompagner la personne et l'assister dans toute démarche visant à faire valoir ses droits.
- 3° Assurer une intervention proactive, de manière exceptionnelle, à la place de la personne lorsque celle-ci ne dispose pas des moyens nécessaires pour demander de l'aide.
- 4° Assurer une action collective en intervenant pour le bénéfice d'un groupe de personnes isolées dont les problèmes sont de même nature.
- 5° Agir de manière systémique en questionnant le milieu d'intervention dans ses façons de faire, en mettant en cause le bien-fondé ou l'application d'un règlement ou d'une politique ou encore l'organisation des services en région.

Valeurs de l'organisme

10. Les décisions prises par l'employé doivent s'appuyer sur la mission, le mandat et l'énoncé de valeurs du RAIDDAT.

Ces valeurs sont les suivantes :

- 10.1 Respect de la personne prise dans sa globalité;
- 10.2 Respect de sa dignité;
- 10.3 Respect de son autonomie;
- 10.4 Respect de sa liberté de choix;
- 10.5 Agir avec politesse et courtoisie;
- 10.6 Établir et préserver une relation de confiance.

II –DROITS DES USAGERS ET DEVOIRS PROFESSIONNELS DES EMPLOYÉS DE LA RESSOURCE

Droits des usagers

11. Dans l'exercice de son mandat, le RAIDDAT reconnaît à la personne des droits qui découlent des valeurs énoncées plus haut, notamment :
 1. Droit de décider pour elle-même;
 2. Droit à l'accessibilité aux services;
 3. Droit à un service de qualité;
 4. Droit à la confidentialité;
 5. Droit au respect de sa vie privée.
12. Les droits de la personne qui a des problèmes de santé mentale doivent être respectés au même titre que ceux de l'ensemble des citoyens.

Le droit de la personne de décider pour elle-même

13. En tout temps, la personne a le pouvoir d'entreprendre, de poursuivre ou de cesser ses démarches en vue de faire respecter un droit. L'employé doit accueillir cette dernière dans sa globalité et respecter ses valeurs, ses choix et ses convictions dans toutes ses interventions.
14. L'employé doit intervenir pour favoriser la résolution du problème par la personne elle-même, en l'aidant à développer ses connaissances et habiletés.
15. L'employé doit travailler avec un préjugé favorable pour la personne.
16. L'employé doit en premier lieu respecter les volontés de la personne. Il utilise au maximum les capacités de la personne ayant des problèmes de santé mentale à exprimer ses propres besoins et à parler pour elle-même.
17. En défense des droits, le défenseur n'agit pas en fonction de ses valeurs à lui et de ses intérêts personnels, mais seulement en fonction des valeurs et des souhaits de la personne vulnérable qu'il aide, assiste ou accompagne.
18. L'employé ne doit pas poser les gestes suivants :
 - Inciter un usager ou usagère à devenir son client en pratique privée;
 - Inciter quelqu'un de façon pressante et/ou répétée à recourir aux services du RAIDDAT;

- Recevoir une forme quelconque de rémunération de l'utilisateur ou d'une partie intéressée (ex. : parents).

Le droit à l'accessibilité aux services

19. Toute personne qui a des problèmes de santé mentale et qui demeure ou reçoit des services dans la région doit avoir accès aux services du RAIDDAT sans aucune discrimination.
20. L'employé doit faire preuve de disponibilité et de diligence. Le défaut de répondre à une demande dans un délai raisonnable doit être expliqué à l'utilisateur et porté à l'attention de la direction du RAIDDAT ou de son comité des plaintes.
21. Toute demande refusée en raison d'incompatibilité personnelle ou de manque de ressource doit être signalée sur-le-champ à la direction qui doit s'empresse d'aviser l'utilisateur des alternatives ou des références possibles.
22. L'utilisateur peut demander de changer d'intervenant s'il n'est pas satisfait. Le RAIDDAT doit lui proposer de rencontrer un autre employé de la Corporation ou une alternative pour lui venir en aide.

Le droit à un service de qualité

23. L'employé doit témoigner d'un constant souci du respect du droit de l'utilisateur à des services de qualité et des lois qui s'appliquent.
24. L'employé doit faire preuve de diplomatie, de tact et de courtoisie, tout en se comportant avec l'utilisateur de façon digne et irréprochable sur tous les plans.
25. Il doit démontrer un sens profond d'intégrité et d'objectivité, tout en conservant un préjugé favorable à l'utilisateur.
26. Lorsque la situation dépasse ses compétences et/ou ses limites, il doit demander aide et assistance à ses collègues ou auprès des ressources les plus susceptibles de respecter le Code d'éthique de la Corporation.
27. Il assure un suivi du dossier qu'il entreprend qu'on lui a confié jusqu'à ce qu'il ait la conviction personnelle que la solution envisagée par les parties soit véritablement respectée.
28. Il doit agir avec modération et éviter de multiplier, sans raison suffisante, des actes destinés à répondre aux besoins de son client. Il évite également de poser des actes qui seraient inappropriés ou disproportionnés aux besoins de son client.
29. L'employé ne doit pas se présenter au travail en état d'intoxication quelconque.
30. La clientèle desservie étant, à différents degrés, vulnérable, l'employé ne doit pas en profiter pour en retirer des avantages pécuniaires, sexuels, matériels ou autre.

31. S'il y a doute ou apparence que l'objectivité serait mise en cause ou que l'employé se plaçait en situation de conflit d'intérêt, il doit s'abstenir de rendre des services à des membres de sa famille proche ou à des amis intimes au nom de la Corporation.
32. Lorsque la personne vulnérable ne peut exprimer un choix ou une opinion, il doit agir de manière à répondre le plus possible au droit de la personne à vivre dans la valorisation et la dignité humaine.

Le droit à la confidentialité

33. L'employé ne doit en aucun moment mentionner des noms ou des faits pouvant amener à l'identification d'un usager.
34. Il ne doit pas investiguer ou intervenir dans les affaires personnelles de la personne concernée ou de ses proches en des matières ne relevant pas de son mandat ou de sa compétence.
35. L'employé doit éviter les conversations indiscrètes au sujet des usagers et des services qui leurs sont rendus; il veille à ce que les personnes qui travaillent avec lui ne communiquent pas à des tiers des informations de nature confidentielle.
36. Le membre ne peut donner des informations confidentielles à un autre organisme le demandant sans le consentement de la personne.
37. Si requis, l'usager doit remplir le formulaire d'autorisation à communiquer des renseignements pour que le RAIDDAT puisse recevoir ou donner des informations concernant son dossier à une tierce personne ou à un autre organisme.
38. L'usager a le droit de consulter son dossier incluant toute note prise à son sujet, dans les meilleurs délais. Il doit en faire la demande verbale ou écrite à l'employé qui s'occupe de son dossier. L'autorisation du coordonnateur ou du président est nécessaire afin de respecter *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Le droit au respect de la vie privée de l'usager

39. L'employé ne doit pas chercher à obtenir des renseignements sur la vie privée d'un usager sans le consentement de ce dernier.

III – DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES ET EMPLOYÉS ENVERS L'ORGANISME ET LES AUTRES MEMBRES DE LA CORPORATION

40. Le membre ou l'employé doit éviter toute situation pouvant compromettre sa capacité d'exercer ses fonctions spécifiques de façon objective, rigoureuse et indépendante.
41. Le membre ou l'employé doit s'abstenir de toute activité incompatible avec l'exercice de ses fonctions.
42. Le membre ou l'employé ne doit pas accepter un avantage de qui que ce soit alors qu'il sait ou qu'il est évident que cet avantage lui est consenti dans le but d'influencer sa décision ou de compromettre son impartialité, son jugement ou sa loyauté.
43. Le membre ou l'employé ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle ou de documents confidentiels en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.
44. Le membre ou l'employé ne doit pas verser, offrir de verser ou s'engager à offrir à une personne un don, un legs, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération de nature à compromettre l'impartialité de cette personne dans l'exercice de ses fonctions.
45. Le membre ou l'employé doit, après expiration de son mandat, respecter la confidentialité de tout renseignement, document, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions.
46. Le membre ou l'employé doit témoigner de respect envers les personnes de la Corporation ou de l'utilisateur.
47. Les administrateurs doivent respecter les principes inscrits dans la Charte d'équipe (règlement 5).
48. Tout employé rémunéré de la Corporation ne doit pas faire partie, de façon rémunérée ou non, d'un autre organisme offrant des services en santé mentale.
49. Le membre ou l'employé ne doit critiquer les méthodes d'un collègue qu'en sa présence ou celle de son supérieur, mais jamais en présence de l'utilisateur.
50. Chaque membre de la Corporation doit faire profiter les autres de ses compétences et expertises.
51. En cas de conflit entre des membres de la Corporation, les droits des usagers doivent avoir préséance sur l'intérêt du ou des membres.

IV DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Mesures relatives aux conflits d'intérêts pour les administrateurs

52. Le membre du Conseil d'administration doit agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.
53. Le membre du Conseil d'administration doit préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions lorsqu'il y a huis clos.
54. Le membre du Conseil d'administration doit préserver la confidentialité de tout document confidentiel dont il est saisi.
55. Le membre du Conseil d'administration doit dissocier de l'exercice de ses fonctions au sein du Conseil d'administration, la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.
56. Le membre du Conseil d'administration doit faire preuve de réserve et de prudence à l'occasion de représentations publiques. Il doit, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales du conseil, évitant tout commentaire susceptible de porter atteinte à son intégrité.
57. Le membre du Conseil d'administration doit sauvegarder en tout temps son indépendance et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, un membre du Conseil :
 - est en conflit d'intérêt lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux ou que son jugement et sa volonté envers le Conseil peuvent en être défavorablement affectés;
 - peut contracter avec l'organisme s'il a déclaré son conflit d'intérêt et qu'il n'a pas participé aux discussions concernant ce dossier.
58. Le membre du Conseil d'administration doit déposer devant le Conseil une déclaration écrite mentionnant l'existence de tout contrat de services professionnels conclu avec le conseil par une personne morale, une société ou une entreprise dans laquelle il a des intérêts pécuniaires.
59. Le membre du Conseil d'administration, lorsqu'une atteinte à son objectivité, à la rigueur de son jugement ou à son indépendance pourrait résulter notamment des relations personnelles, familiales, sociales, professionnelles ou d'affaires, de toute communication publique d'une idée ou d'une opinion ou de toute manifestation d'hostilité ou de favoritisme, doit déclarer cette situation et s'abstenir de participer aux délibérations et décisions sur l'objet en cause ou s'absenter de la réunion selon la nature du sujet.

60. Le membre du Conseil d'administration ne doit pas tirer profit de sa fonction pour tenter d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour autrui lorsqu'il sait ou s'il est évident que tel avantage va à l'encontre de l'intérêt public.
61. La personne élue devra signer une formule d'engagement sur la confidentialité qui précise le genre d'informations qu'elle doit garder confidentielles, les modalités de dénonciation de sa position de conflit d'intérêt et la possibilité de continuer à discuter d'un sujet ou de travailler dans un dossier malgré le conflit d'intérêt réel, potentiel ou apparent.
62. Un administrateur doit conserver son éligibilité pendant toute la durée de son mandat. À partir du moment où il perd son éligibilité, il doit automatiquement démissionner et, à défaut de ce faire, le Conseil d'administration doit le démettre de ses fonctions dès qu'il a connaissance de telle perte d'éligibilité de l'administrateur en question.

Représentation et déclarations publiques

63. Le président de la Corporation est le représentant officiel de l'organisme. Le coordonnateur peut également représenter l'organisme publiquement si requis par le président, les Règlements ou le Conseil d'administration.
64. Tout membre de la Corporation doit recevoir l'autorisation du Conseil d'administration, du président ou du coordonnateur afin de représenter l'organisme ou de faire des déclarations publiques.
65. Dans les déclarations publiques, le président ou le membre du RAIDDAT doit éviter toute affirmation revêtant un caractère purement sensationnel ou excessif.
66. Tout membre du RAIDDAT doit garder l'anonymat des usagers à moins que ceux-ci ne consentent par écrit à être identifiés lors d'une déclaration publique. Dans l'éventualité où la personne ne sait pas lire, ni écrire, la présence d'un témoin sera nécessaire.