

CODE D'ETHIQUE

préparé par le

**REGROUPEMENT DES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES
EN SANTÉ MENTALE DE L'ESTRIE (RRCSE)**

et adopté par



Le 3 octobre 2006

TABLE DES MATIÈRES

1	Préambule	9
1.1	<i>Les missions des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie.....</i>	9
1.2	<i>Les principes directeurs véhiculés par ces ressources communautaires.....</i>	9
1.3	<i>Les valeurs prônées par ces ressources communautaires</i>	9
1.4	<i>Les objectifs visés par ces ressources communautaires</i>	11
2	Les droits des personnes qui font appel aux services	12
2.1	<i>Le droit au respect</i>	12
2.2	<i>Le droit à la protection</i>	12
2.3	<i>Le droit à des services accessibles et de qualité.....</i>	13
2.4	<i>Le droit à l'information.....</i>	13
2.5	<i>Le droit à la confidentialité.....</i>	14
2.6	<i>Le droit d'accès.....</i>	14
2.7	<i>Le droit à la participation.....</i>	14
2.8	<i>Le droit à l'accompagnement et à l'assistance par une tierce personne.....</i>	14
2.9	<i>Le droit à l'exercice d'un recours</i>	15
3	Les responsabilités morales à l'égard des personnes qui font appel aux services.....	16
3.1	<i>En accord avec les droits au respect</i>	16
3.2	<i>En accord avec le droit à la protection.....</i>	17
3.3	<i>En accord avec le droit à des services accessibles et de qualité :.....</i>	17
3.4	<i>En accord avec le droit à l'information.....</i>	18
3.5	<i>En accord avec le droit à la confidentialité.....</i>	18
3.6	<i>En accord avec le droit d'accès.....</i>	18
3.7	<i>En accord avec le droit à la participation</i>	19
3.8	<i>En accord avec le droit à l'assistance de la part de l'organisme.....</i>	19
3.9	<i>En accord avec le droit à l'accompagnement et à l'assistance par une tierce personne.....</i>	19
3.10	<i>En accord avec le droit à l'exercice d'un recours</i>	20
4	Les responsabilités morales des personnes qui font appel aux services.....	21
4.1	<i>À leur égard</i>	21
4.2	<i>À l'endroit des autres personnes qui font appel aux services.....</i>	21

4.3	À l'endroit du personnel des ressources communautaires	21
4.4	À l'endroit de l'organisme communautaire	22
4.5	À l'endroit de l'organisation des services	22
5	Les responsabilités morales mutuelles des personnes oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME	24
5.1	Favoriser le respect	24
5.2	Avoir confiance	24
5.3	Favoriser la reconnaissance	24
5.4	Privilégier la communication.....	25
5.5	Encourager le soutien.....	25
5.6	Faire preuve d'ouverture	25
5.7	Favoriser la participation.....	25
6	Les responsabilités morales à l'égard des bénévoles.....	26
6.1	Veiller au respect et au soutien des bénévoles.....	26
6.2	Respecter leur droit à l'information	26
7	Les responsabilités morales à l'égard de l'organisme	27
7.1	Respecter la mission et les objectifs de l'organisme.....	27
7.2	Favoriser le bon fonctionnement et le développement de l'organisme	27
7.3	Faire la promotion de l'organisme.....	27
7.4	Protéger la crédibilité de l'organisme.....	27
8	Les responsabilités morales à l'égard de la communauté	28
8.1	Favoriser l'enracinement de l'organisme communautaire dans son milieu.	28
8.2	Favoriser l'implication de la communauté dans le développement de l'organisme communautaire.....	28
9	Les responsabilités morales à propos des conflits d'intérêt.....	29
9.1	Les membres du conseil d'administration	29
9.2	Les directeurs ou coordonnateurs	29
9.3	Les intervenants, les bénévoles et le personnel de soutien	30
10	Les dispositions finales du code d'éthique	31
10.1	Application du code d'éthique	31
10.2	Procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes	31
10.3	Responsable de l'application du code d'éthique	31
10.4	Comité d'éthique.....	31

10.5	<i>Révision</i>	31
10.6	<i>Entrée en vigueur</i>	31
10.7	<i>Commentaire</i>	31
11	Annexe 1 - Procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.....	33
12	Annexe 2 – La loi et la confidentialité	38

PREFACE

Les organismes membres du *Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie* (RRCSME) sont fiers de vous présenter la deuxième version de leur code d'éthique. Ce code d'éthique est le fruit d'une première réflexion approfondie et soutenue, menée en 1997 et à laquelle ont participé les membres des C.A., les directeurs ou coordonnateurs, les intervenants, le personnel de soutien, les bénévoles et la clientèle de chacun de ces organismes communautaires.

Afin de bien situer le lecteur quant à l'utilité de leur code d'éthique, ces mêmes organismes communautaires ont jugé pertinent de fournir des éléments de réponse à la question suivante : À quoi sert un code d'éthique ?

À QUOI SERT UN CODE D'ETHIQUE ?

Susciter une réflexion

Un code d'éthique permet de provoquer une réflexion collective au sein de l'organisme communautaire dans lequel il est implanté et ce, dans le but de développer la conscience éthique individuelle et organisationnelle.

Affirmer des valeurs

Un code d'éthique permet l'affirmation, le partage et l'engagement de l'organisme communautaire concernant un certain nombre de valeurs sur lesquelles repose sa philosophie d'intervention.

Veiller au respect des droits

Un code d'éthique permet à un organisme communautaire de promouvoir les droits de sa clientèle. La promotion de ces droits vise à assurer la protection de chacune des personnes qui font appel aux services de l'organisme.

Préciser des règles de conduite

Un code d'éthique permet de déterminer les principes directeurs et les règles de conduite afin d'offrir un cadre et des limites aux interventions. Ce cadre et ces limites permettent à chaque personne qui œuvre dans l'organisme de rester fidèle aux valeurs promues par l'organisme de même qu'à la mission et aux objectifs de ce dernier.

Améliorer la cohésion

En précisant des règles de conduite qui sont les mêmes pour tous, un code d'éthique permet d'améliorer la cohésion entre les personnes qui oeuvrent dans l'organisme. Cette cohésion est très utile pour s'assurer qu'il n'y a pas d'écarts entre les droits reconnus aux personnes qui font appel aux services de l'organisme et leur traduction dans les faits.

**Améliorer la
qualité de vie**

En contribuant à améliorer la cohésion entre les personnes qui oeuvrent dans l'organisme, un code d'éthique permet d'améliorer la qualité de vie de l'organisme et de la rentabiliser au profit de la clientèle.

**Donner une
crédibilité à
l'organisme**

Pour toutes les raisons mentionnées ci-haut, un code d'éthique contribue à assurer la crédibilité d'un organisme communautaire face à ses actions dans le milieu et auprès de ses collaborateurs. Il permet également de préserver son image, sa représentativité ainsi que de dégager une image de confiance auprès de la population.

VEUILLEZ NOTER QUE :

1. L'emploi du masculin dans ce document n'est justifié que par un souci de ne pas alourdir le texte ; il comprend avec autant de respect et d'égalité la personne de sexe féminin.
2. L'abréviation RRCSME sera utilisée pour remplacer l'expression suivante : *Regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie* afin de ne pas alourdir le texte inutilement.

PREMIERE PARTIE

L'ETHIQUE ET LES PERSONNES QUI FONT APPEL AUX SERVICES

1 Préambule

1.1 LES MISSIONS DES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES EN SANTÉ MENTALE DE L'ESTRIE

Les organismes communautaires membres du RRCSME ont des missions soutenues par des activités diversifiées :

réadaptation - réintégration sociale, intervention thérapeutique, soutien aux familles, promotion de la santé mentale, prévention du suicide incluant une ligne d'intervention téléphonique, promotion et défense des droits, prévention et soutien via une ligne d'écoute téléphonique anonyme et confidentielle, hébergement de transition et mesures d'intégration au travail.

Ils sont libres de leur mission, de leurs orientations ainsi que de leurs approches et pratiques.

1.2 LES PRINCIPES DIRECTEURS VÉHICULÉS PAR CES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

- 1.2.1 La primauté de la personne ;
- 1.2.2 une action axée sur l'autonomie et la prise en charge des groupes et des individus ;
- 1.2.3 une approche globale de la santé mentale ;
- 1.2.4 l'enracinement dans la communauté ;
- 1.2.5 un fonctionnement démocratique et une vie associative ;
- 1.2.6 le désir de faire advenir une société plus juste, plus démocratique (visée de changement social, projet de société) ;
- 1.2.7 des collaborations librement consenties (partenariat) ;
- 1.2.8 la reconnaissance et l'exercice de la citoyenneté à part entière.

1.3 LES VALEURS PRÔNÉES PAR CES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

En lien avec les principes directeurs généraux présentés ci-haut, on retrouve des valeurs que les ressources communautaires membres du RRCSME souhaitent affirmer collectivement dans la prestation de leurs services et dans leurs relations interpersonnelles. Ces valeurs s'appliquent à tous les niveaux de chacune de ces ressources : le conseil d'administration, les membres, la direction, les intervenants, les bénévoles et la clientèle.

Ces valeurs sont les suivantes :

1.3.1 l'acceptation inconditionnelle de la personne :

1.3.1.1 de son individualité et de son unicité (forces et limites) ;

1.3.1.2 de ses droits ;

1.3.1.3 de sa capacité de rétablissement.

1.3.2 le respect :

1.3.2.1 du rythme de la personne ;

1.3.2.2 de sa façon de vivre ;

1.3.2.3 de ses choix de vie.

1.3.3 la reconnaissance du potentiel de croissance de la personne ;

1.3.4 l'empowerment ;¹

1.3.5 l'empathie ;

1.3.6 l'entraide ;

1.3.7 le partage des responsabilités ;

1.3.8 la solidarité ;

1.3.9 l'ouverture à la communauté ;

1.3.10 la démocratie ;

1.3.11 le partenariat.

¹ Nous pouvons traduire cette expression comme suit : l'appropriation du pouvoir individuel et collectif incluant le pouvoir d'agir.

1.4 LES OBJECTIFS VISÉS PAR CES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

Ces objectifs sont :

- 1.4.1 soulager la détresse émotionnelle des personnes qui ont recours à nos services ;
- 1.4.2 aider les personnes à développer leur autonomie, leur estime d'elles-mêmes et le sens des responsabilités afin qu'elles occupent une place satisfaisante dans leur communauté ;
- 1.4.3 favoriser le maintien des relations égalitaires entre les intervenants et les personnes qui font appel aux services et ce, dans les limites des cadres établis ;
- 1.4.4 favoriser la participation des membres à la définition ou à la réaffirmation de la mission, des orientations et des modes de fonctionnement de l'organisme ;
- 1.4.5 mettre en place plusieurs structures participatives pour favoriser une vie démocratique et une vie associative ;²
- 1.4.6 amener la société à être plus tolérante envers les personnes qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale et envers des comportements qui parfois peuvent être perçus comme « dérangeants » ;
- 1.4.7 s'impliquer, dans la mesure de nos énergies, dans des luttes sociales plus globales comme la pauvreté.

² La participation à la vie associative se définit par la participation aux assemblées générales et à tous les aspects démocratiques de la ressource.

2 Les droits des personnes qui font appel aux services

Les ressources communautaires membres du RRCSME tiennent à harmoniser les services qu'elles offrent aux valeurs qu'elles prônent pour s'assurer que ces valeurs se concrétisent. C'est pourquoi il est impératif pour ces ressources communautaires de respecter, en tout temps, le droit des personnes qui font appel à leurs services. Le but de cette section du code d'éthique est donc d'informer les personnes qui font appel aux services de ces ressources communautaires des droits qu'elles ont. Ces droits sont les suivants :

2.1 LE DROIT AU RESPECT

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient au respect de la personne, elles considèrent essentielle la reconnaissance des droits suivants :

- 2.1.1 le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation ainsi qu'à la courtoisie et à la compréhension ;
- 2.1.2 le droit à l'intégrité et à l'inviolabilité de sa personne ;
- 2.1.3 le droit à l'intimité et au respect de sa vie privée ;
- 2.1.4 le droit à l'équité ou à l'égalité (la non-discrimination) ;
- 2.1.5 le droit à la liberté de conscience, de religion, d'opinion d'expression, de réunion et d'association ;
- 2.1.6 le droit à l'autonomie par le respect de sa capacité de décision et de son pouvoir d'agir ;
- 2.1.7 le droit au respect de ses besoins et de son rythme.

2.2 LE DROIT À LA PROTECTION

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient à l'importance de la protection de leur clientèle, elles considèrent essentielle la reconnaissance des droits suivants :

- 2.2.1 le droit à la sûreté et au secours ;
- 2.2.2 le droit à la protection et à la sécurité.³

³ Le droit à la sûreté, au point précédant, et le droit à la sécurité sont intimement liés. La différence entre les deux se retrouve dans la nuance suivante : le droit à la sûreté implique un environnement dans lequel les personnes qui font appel aux services peuvent avoir confiance et le droit à la sécurité implique un environnement dépourvu de dangers.

2.3 LE DROIT A DES SERVICES ACCESSIBLES ET DE QUALITE

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient à l'importance d'offrir des services accessibles et de qualité, elles considèrent essentielle la reconnaissance des droits suivants :

- 2.3.1 le droit à l'accessibilité aux services ;⁴
- 2.3.2 le droit aux services adéquats et de qualité ;
- 2.3.3 le droit aux services personnalisés ;
- 2.3.4 le droit à l'assistance de l'organisme afin d'obtenir de l'information pour entreprendre une démarche relativement à un service offert par l'organisme ou à l'extérieur de celui-ci, pour comprendre un renseignement de toute nature et pour promouvoir la défense de leurs droits.

2.4 LE DROIT A L'INFORMATION

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient à l'importance de bien faire circuler l'information au sein de leur clientèle, elles considèrent essentiel de transmettre de l'information aux personnes qui font appel à leurs services :

- 2.4.1 sur les démarches nécessaires pour participer à la vie associative des organismes communautaires ;
- 2.4.2 sur l'utilisation judicieuse des services ;
- 2.4.3 sur l'existence des services et des ressources disponibles et sur les modalités d'accès aux services et aux ressources ;
- 2.4.4 sur l'ouverture d'un dossier, son contenu et son mode de gestion ;
- 2.4.5 sur la procédure d'examen des plaintes ;
- 2.4.6 sur le code d'éthique ;
- 2.4.7 sur le comité des personnes qui font appel aux services ;⁵
- 2.4.8 sur leurs droits ;

⁴ En fonction de la mission de l'organisme, de sa clientèle et de la disponibilité de ses ressources.

⁵ S'il y a lieu.

2.5 LE DROIT A LA CONFIDENTIALITE

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient à l'importance de la confidentialité, elles considèrent essentiel la reconnaissance du droit suivant pour les personnes qui font appel à leurs services :

2.5.1 le droit à la protection des informations recueillies, verbales ou écrites. ⁶

2.6 LE DROIT D'ACCES

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient à l'importance de rendre accessible aux personnes qui font appel à leurs services l'information recueillie à leur égard, elles considèrent essentiel de leur reconnaître les droits suivants :

2.6.1 le droit d'accès à leur dossier ;

2.6.2 le droit de faire transférer leur dossier.

2.7 LE DROIT A LA PARTICIPATION

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient que la participation des personnes qui font appel à leurs services est importante, elles leur reconnaissent le droit de participer :

2.7.1 à toutes décisions en lien avec leur cheminement dans la ressource communautaire.

2.8 LE DROIT A L'ACCOMPAGNEMENT ET A L'ASSISTANCE PAR UNE TIERCE PERSONNE

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient à l'importance, pour les personnes qui font appel à leurs services d'être accompagnées et assistées par une tierce personne lorsqu'elles en manifestent le besoin, ces ressources communautaires considèrent essentiel de leur reconnaître ce droit :

2.8.1 pour recevoir de l'information ;

2.8.2 pour entreprendre une démarche relative à un service interne ou externe ;

2.8.3 pour comprendre un renseignement de toute nature ;

2.8.4 pour la promotion et la défense des droits.

⁶ Veuillez noter qu'au niveau du suicide, le droit à la protection et à la sécurité de la personne prime sur le droit à la confidentialité. Voir annexe 2.

2.9 LE DROIT À L'EXERCICE D'UN RECOURS ⁷

PARCE QUE les ressources communautaires membres du RRCSME croient qu'il est important que les personnes qui font appel à leurs services puissent exercer un recours, elles considèrent essentiel la reconnaissance des droits suivants :

- 2.9.1 le droit de porter plainte sur les services reçus où qui devraient être reçus ;⁸
- 2.9.2 le droit de porter plainte sur les conduites du personnel ;
- 2.9.3 le droit d'exercer un recours devant l'instance appropriée ;
- 2.9.4 le droit à la confidentialité du dossier de plainte ;
- 2.9.5 le droit au préjugé favorable.

⁷ Voir annexe 1 du code d'éthique : Procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

⁸ En fonction de la mission de l'organisme, de sa clientèle et de la disponibilité de ses ressources.

3 Les responsabilités morales à l'égard des personnes qui font appel aux services

Les responsabilités morales sont des attitudes et des comportements formulés sous forme de règles de conduite que les personnes⁹ oeuvrant dans une ressource du RRCSME s'engagent à respecter. Ces responsabilités morales permettent au personnel de ces ressources d'actualiser leurs valeurs dans l'action. Dans cette partie du code d'éthique, elles sont formulées en référence aux droits qui sont reconnus aux personnes qui font appel aux services de ces mêmes ressources.

3.1 EN ACCORD AVEC LES DROITS AU RESPECT

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.1.1 considérer chaque personne qui fait appel aux services comme une personne possédant des caractéristiques propres et des besoins exclusifs ;
- 3.1.2 avoir comme premier souci le bien-être des personnes qui font appel aux services et à les traiter avec respect, politesse, amabilité et courtoisie ;
- 3.1.3 pratiquer la non-discrimination à tous les niveaux. En aucun cas, les personnes qui font appel aux services ne doivent être avantagées ou désavantagées par des différences telles que :
 - 3.1.3.1 l'âge (compte tenu des critères d'admission) ;
 - 3.1.3.2 l'état mental, physique¹⁰, psychologique ou social (compte tenu des critères d'admission) ;
 - 3.1.3.3 la race ;
 - 3.1.3.4 la couleur ;
 - 3.1.3.5 la culture ;
 - 3.1.3.6 l'origine ethnique ;
 - 3.1.3.7 l'orientation sexuelle ;
 - 3.1.3.8 la religion,
 - 3.1.3.9 le statut socio-économique (compte-tenu des critères d'admissions) ;
 - 3.1.3.10 la langue (compte-tenu des ressources disponibles) ;
 - 3.1.3.11 la grossesse ;
 - 3.1.3.12 les convictions politiques ;
 - 3.1.3.13 les maladies infectieuses ;
 - 3.1.3.14 toutes autres préférences ou caractéristiques personnelles, conditions ou statuts.

⁹ On fait allusion ici aux administrateurs, aux directeurs ou coordonnateurs, aux intervenants, aux bénévoles et au personnel de soutien.

¹⁰ Veuillez noter que certains organismes ne peuvent offrir des services aux personnes handicapées physiquement à l'intérieur de leurs locaux.

- 3.1.4 respecter les personnes qui font appel aux services quant à leur vie privée et leur intimité lors des interventions visant à les aider ;
- 3.1.5 traiter les personnes qui font appel aux services comme des personnes responsables et autonomes, capables d'identifier leurs besoins, de prendre des décisions les concernant et d'agir face à l'aide qui leur est offerte ;
- 3.1.6 favoriser le sens des responsabilités chez la clientèle.

3.2 EN ACCORD AVEC LE DROIT À LA PROTECTION

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.2.1 offrir aux personnes qui font appel aux services un milieu sécurisant où elles se sentent accompagnées, guidées, ressourcees et soutenues tout au long de l'utilisation des services qui leur sont offerts ;
- 3.2.2 proscrire tout comportement visant à tirer profit des personnes qui font appel aux services d'un point de vue physique, psychologique ou financier ;
- 3.2.3 éviter tout acte de violence envers les personnes qui font appel aux services, qu'il s'agisse d'un acte physique ou verbal, de harcèlement psychologique ou d'un abus de pouvoir.

3.3 EN ACCORD AVEC LE DROIT A DES SERVICES ACCESSIBLES ET DE QUALITE :

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.3.1 aux personnes un environnement accueillant et salubre et à déterminer des règles de vie visant à rendre le fonctionnement agréable pour tous ;
- 3.3.2 assurer la prestation de services et d'activités en réponses aux besoins identifiés ;
- 3.3.3 traiter adéquatement les demandes qui leur sont faites dans la mesure des ressources disponibles à l'organisme ;
- 3.3.4 s'engager à les orienter, quand il le faut, vers les ressources complémentaires.

3.4 EN ACCORD AVEC LE DROIT A L'INFORMATION

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.4.1 informer clairement la clientèle sur les services offerts par l'organisme ainsi que par les autres ressources de la région ;
- 3.4.2 utiliser dans leurs entretiens avec les personnes qui font appel aux services un langage clair dans le but de les mettre à l'aise et de faciliter l'utilisation judicieuse des services ;
- 3.4.3 transmettre aux personnes qui font appel aux services toute l'information pertinente à leur situation afin qu'elles puissent consentir de façon éclairée aux services offerts.

3.5 EN ACCORD AVEC LE DROIT A LA CONFIDENTIALITE

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.5.1 veiller à ce que toute information recueillie sur la vie privée des personnes qui font appel aux services ne serve uniquement qu'à la prestation de services de qualité et vise exclusivement le mieux-être. Aucune information ne pourra donc être divulguée en dehors de ce cadre, sans le consentement écrit des personnes qui font appel aux services. Noter que la loi de la protection de la jeunesse et les ordonnances de cour ont préséance sur la confidentialité ¹¹.

3.6 EN ACCORD AVEC LE DROIT D'ACCES

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.6.1 permettre aux personnes qui font appel aux services d'avoir accès au contenu de leur dossier lorsqu'elles en font la demande et ce, dans un délais de sept (7) jours ouvrables. Toutefois, l'organisme ne peut rendre accessible aux personnes qui font appel aux services, les informations fournies par une tierce personne sans l'autorisation écrite du tiers.

¹¹ Pour la sécurité de la personne ou la sécurité d'autrui, veuillez noter qu'au niveau du suicide, le droit à la protection et à la sécurité de la personne prime sur le droit à la confidentialité. Voir annexe 2.

3.7 EN ACCORD AVEC LE DROIT A LA PARTICIPATION

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.7.1 favoriser la participation des personnes qui font appel aux services en les aidant à s'exprimer clairement et directement avec les interlocuteurs concernés ;
- 3.7.2 faciliter la participation à la vie associative des personnes qui font appel aux services.

3.8 EN ACCORD AVEC LE DROIT A L'ASSISTANCE DE LA PART DE L'ORGANISME

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.8.1 assister les personnes faisant appel aux services, lorsque le besoin est manifeste, dans leurs recherches de services complémentaires ou d'informations ;
- 3.8.2 assister les personnes qui font appel aux services dans la promotion et la défense de leurs droits.¹²

3.9 EN ACCORD AVEC LE DROIT A L'ACCOMPAGNEMENT ET A L'ASSISTANCE PAR UNE TIERCE PERSONNE

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.9.1 permettre aux personnes qui font appel aux services d'être accompagnées et assistées par une tierce personne dans leurs recherches de services complémentaires ou d'informations ;
- 3.9.2 permettre aux personnes qui font appel aux services d'être accompagnées et assistées par une tierce personne pour les aider à promouvoir et à défendre leurs droits.

¹² En fonction de la mission de l'organisme, de sa clientèle et de la disponibilité de ses ressources.

3.10 EN ACCORD AVEC LE DROIT A L'EXERCICE D'UN RECOURS

TOUTES LES PERSONNES oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 3.10.1 tenir compte, le plus rapidement possible, de toute insatisfaction manifestée par les clients à l'endroit d'un service ou d'une personne qui offre des services ;
- 3.10.2 faciliter aux personnes qui font appel aux services l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes ;¹³
- 3.10.3 avoir un préjugé favorable aux personnes qui font appels aux services ;
- 3.10.4 informer les personnes qui désirent porter plainte qu'elles peuvent en tout temps, entrer dans un processus formel de plainte adressé à l'Agence de la santé et de services sociaux de l'Estrie ;
- 3.10.5 collaborer avec les instances pertinentes pour permettre aux personnes qui font appel aux services d'exercer un recours ;
- 3.10.6 s'assurer d'une gestion distincte entre le dossier de plainte et le dossier de la personne qui fait appel aux services.

¹³ Voir l'annexe du code d'éthique : Procédure et traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

4 Les responsabilités morales des personnes qui font appel aux services

Dans cette section du code d'éthique, les ressources communautaires membres du RRCSME tiennent à sensibiliser les personnes qui font appel à leurs services au fait qu'elles ont des responsabilités à assumer. Ces responsabilités pourront leur permettre d'optimiser l'aide qu'elles reçoivent de même que les rapports qu'elles ont entre elles et avec le personnel de leur ressource. Ces responsabilités s'appliquent à différents niveaux :

4.1 À LEUR ÉGARD

TOUTES LES PERSONNES qui font appel aux services d'une ressource communautaire membre du RRCSME sont invitées à :

- 4.1.1 reconnaître leur part de responsabilité face à leur état de santé ; c'est pourquoi elles sont informées et encouragées à l'améliorer, dans la mesure du possible.

4.2 À L'ENDROIT DES AUTRES PERSONNES QUI FONT APPEL AUX SERVICES

TOUTES LES PERSONNES qui font appel aux services d'une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 4.2.1 être responsable de la qualité de leurs relations avec les autres. C'est pourquoi les ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie les invitent à la patience, la courtoisie, la discrétion, la délicatesse, l'entraide et le respect ;
- 4.2.2 s'interdire tous comportements de violence ou de harcèlement (verbale, psychologique ou physique) envers les autres ;
- 4.2.3 respecter la confidentialité des échanges auxquels elles participent.

4.3 À L'ENDROIT DU PERSONNEL DES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

TOUTES LES PERSONNES qui font appel aux services d'une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 4.3.1 être responsable de la qualité de leurs relations avec le personnel qui œuvre auprès d'elles et sont invitées à avoir des rapports harmonieux avec celui-ci ;
- 4.3.2 s'interdire tous comportements de violence ou de harcèlement (verbale, psychologique ou physique) envers le personnel.

4.4 À L'ENDROIT DE L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE

TOUTES LES PERSONNES qui font appel aux services d'une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

- 4.4.1 respecter la mission, les objectifs et les valeurs de l'organisme ;
- 4.4.2 être responsables de la préservation des biens de l'organisme, c'est pourquoi elles sont invitées à prendre toutes les précautions possibles ;
- 4.4.3 ne jamais avoir en leur possession des objets ou substances pouvant être nuisibles pour elles-mêmes et autrui lorsqu'elles bénéficient des services d'une ressource ;
- 4.4.4 respecter les règles de vie, s'il y a lieu.

4.5 À L'ENDROIT DE L'ORGANISATION DES SERVICES

- 4.5.1 utiliser de la meilleure façon possible les services qui leur sont offerts ;
- 4.5.2 fournir aux intervenants l'information dont ils ont besoin pour offrir correctement leurs services ;
- 4.5.3 collaborer aux mesures qui les concernent ;
- 4.5.4 participer, dans la mesure de leurs moyens, à la vie associative¹⁴ de l'organisme ;
- 4.5.5 participer aux différentes étapes de la procédure de traitement des plaintes lorsqu'elles désirent déposer une plainte.¹⁵

¹⁴ La participation à la vie associative se définit par la participation aux assemblées générales et à tous les aspects démocratiques de la ressource.

¹⁵ Voir l'annexe du code d'éthique : Procédure des traitements des insatisfactions et de traitement des plaintes.

DEUXIEME PARTIE

LES RESPONSABILITES MORALES DES PERSONNES QUI OEUVRENT DANS UNE RESSOURCE COMMUNAUTAIRE MEMBRE DU RRCSME

5 Les responsabilités morales mutuelles des personnes oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME

Afin de favoriser un climat de travail où pourront se côtoyer l'harmonie et l'efficacité, les personnes¹⁶ oeuvrant au niveau des ressources communautaires membres du RRCSME ont cru bon d'identifier les responsabilités morales à respecter à leur égard, à l'égard des collègues de travail et des membres du C.A. Ces responsabilités morales doivent être respectées par toutes les personnes qui oeuvrent dans ces ressources.

Ainsi, TOUTE LES PERSONNES qui oeuvrent dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

5.1 FAVORISER LE RESPECT

- 5.1.1 basé sur des relations axées sur la simplicité et l'ouverture plutôt que sur l'autorité et la rigidité ;
- 5.1.2 de chacun dans ce qu'il est avec ses différences d'âge, de sexe, de formation, d'expérience, de personnalité et de valeurs ;
- 5.1.3 des conditions de travail qui facilitent un bon fonctionnement et qui laissent place à l'initiative et à l'autonomie.

5.2 AVOIR CONFIANCE

- 5.2.1 au potentiel, aux compétences et à l'engagement de chacun ;
- 5.2.2 aux capacités du personnel¹⁷ à trouver des solutions afin d'améliorer l'organisation du travail ;
- 5.2.3 en l'intégrité et à l'honnêteté de chacun, ce qui a pour effet de faciliter les remises en question, la reconnaissance de ses erreurs et de rapporter les faits avec exactitude.

5.3 FAVORISER LA RECONNAISSANCE

- 5.3.1 des compétences et des forces de chacun ;
- 5.3.2 de l'importance des rôles et fonctions de chacun des membres ;
- 5.3.3 des efforts requis et du travail effectué au quotidien ;
- 5.3.4 des efforts de perfectionnement tant personnel que professionnel.

¹⁶ On fait allusion dans cette section du code d'éthique aux administrateurs, aux directeurs ou coordonnateurs, aux intervenants, aux bénévoles et au personnel de soutien.

¹⁷ Lorsqu'on parle du personnel dans cette section du code d'éthique on fait allusion au personnel rémunéré, c'est-à-dire : les directeurs ou coordonnateurs, les intervenants et les employés de soutien.

5.4 PRIVILÉGIER LA COMMUNICATION

- 5.4.1 afin de transmettre au personnel les informations sur les procédures à respecter et sur les décisions de la direction ;
- 5.4.2 afin de favoriser la créativité, l'implication et la motivation de chacun ;
- 5.4.3 afin que le personnel puisse échanger régulièrement sur les problématiques visées par ses interventions;
- 5.4.4 afin que le personnel puisse questionner et discuter des interventions concernant les personnes qui font appel aux services;
- 5.4.5 afin que le personnel puisse être au courant des décisions et orientations prises lors des représentations à l'extérieur de l'organisme.

5.5 ENCOURAGER LE SOUTIEN

- 5.5.1 de chacun dans les situations plus difficiles ;
- 5.5.2 en mettant en place des structures qui permettent de bien orienter les interventions, de développer les forces et d'améliorer les compétences du personnel ;
- 5.5.3 de manière à susciter un esprit de travail qui permet de trouver appui et encouragement auprès de ses collègues.

5.6 FAIRE PREUVE D'OUVERTURE

- 5.6.1 à l'expression des sentiments tels que la colère, l'inquiétude et la peine et ce, dans le respect de chacun ;
- 5.6.2 à l'utilisation de l'humour dans le quotidien ;
- 5.6.3 à l'expression d'idées nouvelles dans l'actualisation des pratiques.

5.7 FAVORISER LA PARTICIPATION

- 5.7.1 afin de soutenir la motivation et la mobilisation de chacun face à la réalisation des objectifs de la ressource concernée ;
- 5.7.2 en consultant le personnel sur le fonctionnement de l'organisme, sur le choix des priorités annuelles et sur le développement des services ;
- 5.7.3 afin d'aider le personnel à améliorer l'organisation de son travail.

6 Les responsabilités morales à l'égard des bénévoles

Parce que les ressources communautaires membres du RRCSME considèrent que les bénévoles sont des partenaires importants et des aides indispensables en vue d'atteindre les objectifs de l'organisme, il importe pour ces ressources de mettre en relief des responsabilités morales particulières à leur égard. Ces responsabilités¹⁸ gravitent autour du droit au respect des bénévoles, du support dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches et du droit à l'information qui leur est nécessaire.

Ainsi TOUTE LES PERSONNES qui oeuvrent dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

6.1 VEILLER AU RESPECT ET AU SOUTIEN DES BÉNÉVOLES

- 6.1.1 en tenant compte de leurs goûts et de leurs disponibilités ;
- 6.1.2 en étant à l'écoute de leurs besoins, de leurs forces et de leurs limites ;
- 6.1.3 en favorisant l'expression de leurs sentiments et de leurs difficultés face à leur engagement ;
- 6.1.4 en s'assurant qu'ils trouvent satisfaction dans leur travail bénévole ;
- 6.1.5 en agissant de manière à ce qu'ils se sentent importants pour l'organisme ;
- 6.1.6 en favorisant la reconnaissance de leur contribution.

6.2 RESPECTER LEUR DROIT À L'INFORMATION

- 6.2.1 en s'assurant qu'ils disposent des informations pertinentes sur l'organisme de manière à être en mesure de bien fonctionner ;
- 6.2.2 en s'assurant qu'ils reçoivent une formation continue et adaptée aux tâches qu'ils ont à accomplir.

¹⁸ Elles sont sous-jacentes aux limites découlant du fonctionnement de l'organisme.

7 Les responsabilités morales à l'égard de l'organisme

Afin d'assurer à leur organisme une congruence au sein des pratiques et des services offerts, une croissance, une visibilité et une bonne réputation, toutes les personnes¹⁹ qui oeuvrent dans une des ressources communautaires membres du RRCSME s'entendent face aux responsabilités morales qu'elles ont envers leur organisme.

Ainsi, en fonction des ressources disponibles, TOUTES LES PERSONNES qui oeuvrent dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

7.1 RESPECTER LA MISSION ET LES OBJECTIFS DE L'ORGANISME

- 7.1.1 en s'assurant de promouvoir dans leur travail les valeurs privilégiées par l'organisme et d'être porteuses de la philosophie qui y est prônée ;
- 7.1.2 en contribuant à l'atteinte des objectifs de l'organisme au meilleur de leurs compétences.

7.2 FAVORISER LE BON FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME

- 7.2.1 en respectant les règlements de l'organisme au meilleur de leurs connaissances ;
- 7.2.2 en favorisant un esprit de collaboration avec les autres ;
- 7.2.3 en contribuant à la réalisation des projets mis de l'avant par l'organisme avec un esprit d'initiative et de créativité ;
- 7.2.4 en mettant leur expérience et leurs compétences au service de l'organisme ;
- 7.2.5 en évitant des attitudes et/ou des comportements nuisibles pour la ressource communautaire.

7.3 FAIRE LA PROMOTION DE L'ORGANISME

- 7.3.1 en veillant à véhiculer, en tout temps, une image positive de l'organisme ;
- 7.3.2 en s'assurant de bien représenter l'organisme dans l'exercice des fonctions qui leurs sont attribuées ;
- 7.3.3 en sensibilisant le milieu aux objectifs et aux besoins de l'organisme.

7.4 PROTÉGER LA CRÉDIBILITÉ DE L'ORGANISME

- 7.4.1 en assurant des services de qualité à la clientèle ;
- 7.4.2 en assurant une saine gestion de l'organisme ;
- 7.4.3 en s'assurant de diffuser une information pertinente sur les services de l'organisme.

¹⁹ On fait allusion dans cette section du code d'éthique aux administrateurs, aux directeurs ou coordonnateurs, aux intervenants, aux bénévoles et au personnel de soutien.

8 Les responsabilités morales à l'égard de la communauté

Comme c'est le cas pour tous les organismes communautaires, l'existence même des ressources communautaires membres du RRCSME est légitimée par les besoins du milieu. Cette réalité a amené toutes les personnes œuvrant dans ces ressources communautaires à considérer l'importance de bien définir les responsabilités morales qu'elles avaient face à la communauté.

Ainsi, TOUTES LES PERSONNES qui œuvrent dans une ressource communautaire membre du RRCSME s'engagent à :

8.1 FAVORISER L'ENRACINEMENT DE L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE DANS SON MILIEU.

- 8.1.1 en jouant un rôle important au niveau de la sensibilisation aux problématiques inhérentes à la santé mentale ;
- 8.1.2 en offrant des services adaptés aux besoins des gens du milieu.

8.2 FAVORISER L'IMPLICATION DE LA COMMUNAUTÉ DANS LE DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISME COMMUNAUTAIRE

- 8.2.1 en informant la communauté des diverses formes d'implications possibles au sein des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie ;
- 8.2.2 en s'assurant que les structures de l'organisme offrent la possibilité aux membres d'en influencer les orientations.

9 Les responsabilités morales à propos des conflits d'intérêt

Après s'être engagées face à des responsabilités morales à l'égard des différentes personnes gravitant de près ou de loin autour de leur organisme, il apparaissait opportun aux personnes oeuvrant dans une ressource communautaire membre du RRCSME, de spécifier les responsabilités morales qu'elles s'engagent à respecter pour éviter les conflits d'intérêt et toute apparence de conflit d'intérêt. Les responsabilités morales qui suivent seront présentées en référence aux groupes de personnes à qui elles incombent.

9.1 LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

TOUS LES ADMINISTRATEURS des ressources communautaires membres du RRCSME s'engagent à éviter les conflits d'intérêt en :

- 9.1.1 s'abstenant de solliciter les personnes qui font appel aux services de l'organisme pour leur offrir des services professionnels de même nature que ceux offerts par leur organisme ;
- 9.1.2 veillant à ce qu'il n'y ait aucun lien de parenté entre eux et les employés²⁰ de leur organisme;
- 9.1.3 s'obligeant à référer les personnes qui font appel à leurs services professionnels lorsqu'il y a apparence de conflit d'intérêt ;
- 9.1.4 s'abstenant d'établir des liens d'affaires avec la ressource communautaire ;
- 9.1.5 s'abstenant de devenir membre du C.A. d'une ressource s'ils ont un lien thérapeutique avec un intervenant de cette ressource ;
- 9.1.6 s'abstenant d'établir un lien thérapeutique avec un intervenant de leur ressource s'ils sont membre du C.A.

9.2 LES DIRECTEURS OU COORDONNATEURS ²¹

TOUS LES DIRECTEURS OU COORDONNATEURS des ressources communautaires membres du RRCSME s'engagent à éviter les conflits d'intérêt en :

- 9.2.1 veillant à ce qu'il n'y ait aucun lien de parenté entre eux, les employés²² et les membres du C.A. de leur organisme;
- 9.2.2 s'abstenant de solliciter les personnes qui font appel aux services de l'organisme pour leur offrir des services de toute nature ;
- 9.2.3 s'obligeant à référer les clients à qui ils offrent leurs services professionnels lorsqu'il y a apparence de conflit d'intérêt.

²⁰ On fait allusion ici aux directeurs ou coordonnateurs, aux intervenants et au personnel de soutien.

²¹ Lorsque les directeurs ou coordonnateurs ont eux aussi à exercer des fonctions d'intervenants, ils doivent se référer à la partie de cette section du code d'éthique qui traite des responsabilités morales.

²² On fait allusion ici aux intervenants et au personnel de soutien.

9.3 LES INTERVENANTS, LES BÉNÉVOLES ET LE PERSONNEL DE SOUTIEN

TOUS LES INTERVENANTS, LES BÉNÉVOLES ET LE PERSONNEL DE SOUTIEN des ressources communautaires membres du RRCSME s'engagent à éviter les conflits d'intérêt en :

- 9.3.1 s'abstenant de solliciter les personnes qui font appel aux services de l'organisme pour leur offrir des services de toute nature ;
- 9.3.2 refusant de l'argent ou autres avantages d'importance en échange des services rendus dans le cadre de leurs fonctions au sein de l'organisme où ils travaillent ;
- 9.3.3 s'assurant que leurs relations avec les personnes qui font appel aux services s'établissent sur une base professionnelle, ce qui implique :
 - 9.3.3.1 de ne pas avoir de relations sexuelles avec les personnes qui font appel aux services ;
 - 9.3.3.2 de ne pas emprunter ou prêter de l'argent aux personnes qui font appel aux services.
- 9.3.4 s'interdisant d'utiliser les locaux de l'organisme pour leur pratique privée à moins d'entente écrite avec l'organisme ;
- 9.3.5 s'obligeant à référer les personnes qui font appel aux services lorsqu'il y a apparence de conflit d'intérêt ;
- 9.3.6 refusant de recevoir, dans un contexte de relation d'aide, des personnes qui font appel aux services de l'organisme et avec lesquelles ils ont un lien de parenté ;

10 Les dispositions finales du code d'éthique

Cette dernière section du code a comme objectif de fournir au lecteur des informations concernant la gestion administrative du code d'éthique.

10.1 APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE

Tout manquement au code d'éthique du RRCSME peut faire l'objet d'une plainte.

10.2 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES.

Les ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie, membres du RRCSME, se sont dotées d'une procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes que l'on retrouve en annexe du Code d'éthique ou que l'on peut se procurer dans les locaux de chaque organisme membre du RRCSME.

10.3 RESPONSABLE DE L'APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE

Chacune des ressources du RRCSME est responsable de l'application du code d'éthique.

10.4 COMITÉ D'ÉTHIQUE

Le comité d'éthique est le comité mis en place par le RRCSME pour assurer diverses responsabilités à l'endroit du code d'éthique, telles que sa promotion, son interprétation et sa mise à jour.

10.5 RÉVISION

Le code d'éthique doit être révisé au plus tard dans les trois années suivant son adoption par le conseil d'administration.

10.6 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le code d'éthique entre en vigueur le jour de son adoption par le C.A. de l'organisme.

10.7 COMMENTAIRE

Si tout va bien, dites-nous le.

ANNEXE 1

PROCEDURES DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Annexe 1 - Procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

Commentaire [J1] : Attention : Ici, la numérotation n'apparaît pas. J'ai mis le paragraphe en blanc. Remettre en couleur automatique (noir) pour visualiser (s'il y a lieu).

Afin de permettre aux personnes qui font appel à leurs services de faire respecter les droits qui leur sont reconnus et afin, également, d'améliorer la qualité de leurs services, les ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie se sont dotées d'une politique de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

Ce processus vise à instaurer une démarche d'explications mutuelles et à donner réponse à une insatisfaction ou à une plainte manifestée par une personne qui fait appel aux services. Les ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie privilégient le fait que toute manifestation d'une insatisfaction, préalable à la déposition d'une plainte, puisse recevoir une première réponse pour tenter des ajustements possibles, de part et d'autre.

En accord avec leur code d'éthique, les ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie réitèrent aux personnes qui font appel à leurs services la reconnaissance des deux droits suivants, lors du traitement d'une insatisfaction ou du traitement d'une plainte.

A) LE DROIT AU RESPECT

Toute personne qui fait appel à leurs services et qui exerce son droit de manifester une insatisfaction ou de porter plainte doit être traitée avec respect et ne doit pas être l'objet de pression ou de menace visant à l'empêcher d'exercer ce droit.

B) LE DROIT AU PRÉJUGÉ FAVORABLE

L'application des étapes de la procédure doit favoriser l'exercice du droit de la personne qui fait appel à nos services de porter plainte. La personne doit bénéficier d'un préjugé favorable.

Veuillez noter que la démarche de traitement des insatisfactions qui est présentée à la page suivante, est une procédure qui s'effectue à l'intérieur de chacune des ressources communautaires en santé mentale, membre du RRCSME.

C) ETAPES DE LA DEMARCHE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS POUR CHACUNE DES RESSOURCES COMMUNAUTAIRES

1. La personne qui fait appel aux services d'une ressource manifeste son insatisfaction à un membre du personnel en qui elle a confiance ou directement à la direction.
2. Le membre du personnel de la ressource, à qui cette insatisfaction est manifestée, prend le temps de bien écouter et de comprendre la personne insatisfaite et suggère à cette dernière des pistes de solution.
3. Le membre du personnel, à qui l'insatisfaction a été mentionnée, invite la personne insatisfaite à rencontrer la direction si les solutions proposées ne lui conviennent pas.
4. À l'intérieur d'un délai maximum de sept jours ouvrables, la direction rencontre la personne qui a manifesté une insatisfaction, reçoit les informations concernant la situation et explore les possibilités de résolution de l'insatisfaction.
5. S'il y a lieu, la direction rencontre le membre du personnel concerné par la situation afin de compléter les informations et d'envisager les mesures correctives. Les démarches pour corriger la situation problématique peuvent prendre diverses formes, y compris un échange à trois entre la direction, la personne insatisfaite et le membre du personnel concerné.
6. Si la personne insatisfaite ne trouve pas l'arrangement convenable, la direction l'informe alors de son droit d'entrer dans un processus formel de plaintes et lui fait part de la démarche à suivre.
7. Il est fortement recommandé de notifier les informations recueillies à chacune des étapes de la procédure de traitement des insatisfactions, de transmettre ces informations à la direction et de les porter au dossier du traitement des insatisfactions et du traitement des plaintes.
8. Avant de procéder au traitement d'une plainte, il est fortement recommandé que la direction puisse envisager et engager des solutions avec les parties.
9. Une plainte portée envers la direction devra être traitée au conseil d'administration de l'organisme concerné.

D) ÉTAPES DE LA DEMARCHE POUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

La personne plaignante peut en tout temps entrer dans un processus formel de plaintes qu'elle peut adresser aux endroits suivants :

- a) soit au sein de l'organisme communautaire en adressant sa plainte au président du C.A. ou à la personne désignée dans l'organisme ;
- b) soit à l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie en adressant sa plainte au commissaire régional ;

Dans tous les cas, la personne plaignante doit être avisée qu'elle peut recourir aux services de PRO-DEF Estrie .

Dans le cas où la plainte est adressée à l'organisme, au président du C.A. ou à la personne désignée dans l'organisme, la personne responsable s'engage à :

1. envoyer un accusé de réception indiquant la date du dépôt de la plainte, dans les dix (10) jours suivant la réception de la plainte ;
2. informer par écrit la personne plaignante, dans les 45 jours suivant la réception de la plainte, des conclusions auxquelles l'examen de la plainte a donné lieu ;
3. informer la personne plaignante des modalités de recours que celle-ci peut exercer auprès de l'Agence de la santé et de services sociaux de l'Estrie.

Au niveau de la démarche au sein de l'organisme, la personne responsable s'engage à consigner par écrit toutes les informations recueillies à chacune des étapes de la procédure de traitement des plaintes et à les porter au dossier du traitement des insatisfactions et du traitement des plaintes.

E) CONTENU DE LA PLAINTE

On suggère à la personne plaignante de mentionner les éléments suivants lorsqu'elle dépose une plainte :

1. les nom et prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'âge et le sexe du plaignant ;
2. l'objet de la plainte ;
3. un exposé des faits ;
4. les résultats attendus ;
5. dans le cas d'une plainte écrite, la signature de la personne plaignante ou de son représentant, ainsi que la date.

F) REFERENCE AFIN D'OBTENIR DE L'AIDE POUR LE DEPOT D'UNE PLAINTE

Pro-Def Estrie

33, rue Brooks
Sherbrooke (Québec) J1H 4X7

Téléphone: 819-822-0363 et 1-800-561-0363

G) REFERENCE POUR LE DEPOT FORMEL D'UNE PLAINTE A L'AGENCE DE LA SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

300, rue King Est, bureau 300
Sherbrooke (Québec) J1G 1B1

Commissaire régional : 819-566-7861

ANNEXE 2

LA LOI ET LA CONFIDENTIALITE

Annexe 2 – La loi et la confidentialité

Commentaire [J2] : Attention : Ici, la numérotation n'apparaît pas. J'ai mis le paragraphe en blanc. Remette en couleur automatique (noir) pour visualiser (s'il y a lieu).

ARTICLE 3 DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE

« Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours. »

LA LOI 180 ET LA CONFIDENTIALITE²³ :

Les nouvelles dispositions de cette Loi permettent la levée du secret professionnel et de la confidentialité lorsque la divulgation de tels renseignements permettrait de protéger une personne ou un groupe de personnes contre un danger imminent de mort ou de blessures graves, dont le suicide.

« La Loi prévoit que la communication des renseignements doit se limiter aux renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication et qu'elle ne peut se faire qu'à la personne ou aux personnes exposées au danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. »

Plusieurs autres Lois ont été ainsi modifiées pour permettre l'application de la Loi 180 :

- ✓ Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- ✓ Loi sur l'assurance maladie
- ✓ Loi sur le Barreau
- ✓ Code des professions
- ✓ Loi sur le ministère du Revenu
- ✓ Loi sur le notariat
- ✓ Loi sur la protection de la jeunesse
- ✓ Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- ✓ Loi sur les services de santé et les services sociaux
- ✓ Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones

²³ Tiré de : Assemblée Nationale, deuxième session, trente-sixième législature, Éditeur officiel du Québec, 2001, et de : Fréquette, Jean-Guy. Accès légal aux dossiers de santé des usagers. Association québécoise des Archives. 1993. Règle 48. 4p. 494.