



CHOISIR **SA LIBERTÉ**

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE  
DE L'ABITIBI-TEMISCAMINGUE

Membre de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec





# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER</b> .....	<b>02</b>
1.1 Dispositions générales .....	02
1.2 Intégrité et objectivité .....	02
1.3 Indépendance et désintéressement .....	03
1.4 Confidentialité et secret professionnel .....	05
<b>2. RAPPORTS AVEC LE CENTRE NORMAND</b> .....	<b>08</b>
Remerciements .....	09



# 1. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER

## 1.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1.1 Lorsque l'employé intervient auprès des usagers, il tient compte des limites de sa compétence et des moyens dont il dispose.
- 1.1.2 L'employé cherche toujours à établir et à maintenir une relation de confiance avec l'utilisateur. Il intervient de manière professionnelle; il n'intervient pas dans les affaires personnelles de l'utilisateur ne relevant pas de sa compétence.
- 1.1.3 L'employé doit toujours faire preuve de respect envers l'utilisateur, et ce, même dans des situations d'exercice de contrôle ou de confrontation (ex. : renvoi, non-conformité aux règles, etc.).

## 1.2 INTÉGRITÉ ET OBJECTIVITÉ

- 1.2.1 L'employé s'acquitte de ses obligations avec intégrité et impartialité; il doit faire preuve de disponibilité et de diligence.
- 1.2.2 L'employé informe l'utilisateur, dès que possible, de l'ampleur et des conséquences du mandat qu'un tiers lui a confié à son sujet et il doit obtenir son accord à ce sujet.  
  
Quand plusieurs employés sont impliqués, cette tâche revient à l'employé principal attribué au dossier.
- 1.2.3 L'employé fournit à l'utilisateur les informations nécessaires à la compréhension et à l'évaluation des services rendus ou à être rendus.

**1.2.4** L'employé qui, unilatéralement (sans le consentement de l'utilisateur), cesse d'offrir ses services à un usager pour un motif juste et raisonnable, veille à ce que cette situation ne soit pas préjudiciable à l'utilisateur.

Il prend en considération les règles et normes en vigueur au Centre Normand. Si nécessaire, cette décision doit être appuyée par le personnel d'encadrement.

**1.2.5** L'employé doit s'abstenir d'entretenir toutes relations de nature abusive (ex. : sexuel, financier, affectif...).

## **1.3 INDÉPENDANCE ET DÉSINTÉRESSEMENT**

**1.3.1** Le Centre Normand et l'employé doivent subordonner leurs intérêts personnels ou ceux de leurs collègues aux intérêts des usagers.

**1.3.2** L'employé demeure vigilant à respecter la confidentialité lorsqu'un tiers est impliqué.

**1.3.3** L'employé sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle et évite toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Il ne doit pas y trouver un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel.

Dès que l'employé constate qu'il se trouve dans une situation de conflit d'intérêts ou qu'il risque de s'y trouver, il doit définir la nature et le sens de ses obligations et de ses responsabilités et en informer l'utilisateur et son supérieur.

- 1.3.4** L'employé ne peut recevoir quelque rémunération ou avantage que ce soit de la part d'un usager pour des services rendus dans le cadre de son travail. L'employé ne peut donc pas bénéficier de son statut pour tirer quelconque avantage d'un usager.
- 1.3.5** L'employé ne peut suggérer ou offrir à tout usager de lui fournir des services privés. Toutefois, il ne peut l'empêcher de le contacter pour avoir des services dans le privé s'il en fait la demande, mais le professionnel ne peut lui offrir dans le cadre de ses fonctions de l'établissement.
- 1.3.6** L'employé qui fournit des services privés à une personne et qui désire la référer au Centre Normand pour des raisons spécifiques, prend toutes les mesures nécessaires pour que cette situation soit claire et ainsi éviter toute confusion pour l'usager et les cliniciens impliqués.
- 1.3.7** L'employé doit s'assurer que sa pratique privée et celle réalisée dans le cadre de ses fonctions au Centre Normand soient bien délimitées et indépendantes l'une de l'autre.
- 1.3.8** Le Centre Normand et l'employé reconnaissent le droit de l'usager à demander un changement de l'employé et ne doivent d'aucune façon lui en tenir préjudice.
- 1.3.9** Lorsqu'un usager désire porter plainte concernant les services qu'il reçoit, tout employé doit l'informer de la procédure à suivre et lui remettre le formulaire de plainte.



## 1.4 CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

**1.4.1** Tout employé doit respecter la confidentialité de toute l'information qu'il possède concernant un usager. En aucun temps (au travail ou dans son milieu familial, pour des fins d'enseignement ou dans tout lieu public, etc.), il ne doit mentionner des informations qui permettent d'identifier un usager, même le fait qu'il recourt à nos services.

Lorsqu'un employé rencontre à l'extérieur du Centre Normand un usager ou un ex-usager, l'employé ne doit rien verbaliser qui puisse laisser deviner que celui-ci est connu du Centre Normand.

Au Centre Normand, les exceptions à cette règle sont : les discussions que nécessite l'encadrement professionnel; les échanges entre employés concernés ou contribuant à l'intervention; la transmission d'informations utiles aux personnes impliquées dans la tenue du dossier.

**1.4.2** À moins que ce ne soit utile pour fin de compréhension, on évitera de mentionner le nom de l'utilisateur lors de discussions ou d'échanges pour des fins d'intervention. Ces échanges doivent se faire dans des lieux appropriés et on doit s'assurer qu'un tiers ne peut entendre les discussions. Les employés accordent une attention particulière à maintenir des propos respectueux; ils évitent de dévoiler des informations inutiles aux fins de la discussion et pouvant causer des préjudices aux usagers.

**1.4.3** Toute communication de renseignements (verbaux, écrits, enregistrements audio, audiovisuels) concernant l'utilisateur doit être faite avec son consentement éclairé : il est informé et il consent par écrit; il comprend quelle information exacte sera transmise; il sait à qui elle est destinée, comment et par qui elle pourra être utilisée; il en saisit les conséquences possibles. Le consentement est d'une durée limitée (voir la politique « Gestion du dossier des usagers »).

**1.4.4** L'employé peut transmettre des renseignements sans consentement dans les situations suivantes :

- une législation l'y oblige (ex. : notamment un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) en vertu de la Loi de la protection de la jeunesse);
- une situation d'urgence pour la santé ou la sécurité de l'utilisateur ou celle d'autrui (ex. : situation potentielle de suicide ou d'homicide);
- un ordre du coroner dans l'exercice de ses fonctions;
- en cas de menace ou de poursuite de la part d'un usager à son égard;
- une obligation du tribunal;
- un acte illégal de l'utilisateur pouvant mettre en danger d'autres personnes.

Hormis, lorsqu'il s'agit d'un signalement à la DPJ, dans tous ces cas et dès que cela est possible, l'employé consulte son supérieur immédiat.

De plus, les informations transmises se limitent aux éléments relatifs à la situation particulière.

**1.4.5** Lorsqu'on informe un usager de la confidentialité de nos services, les exceptions où nous pouvons ou devons transmettre de l'information lui sont mentionnées.

**1.4.6** L'employé informe les participants à une session de groupe de la possibilité que soit révélé un aspect quelconque de la vie privée de l'un ou l'autre d'entre eux et il les engage à respecter le caractère privé et confidentiel des communications qu'ils pourront entendre durant cette session.

- 1.4.7** Parmi les employés, seul le personnel autorisé a accès aux dossiers d'un usager, en l'occurrence : le personnel responsable des archives, les personnes impliquées à l'admission, le personnel médical, les intervenants et les coordonnateurs (trices). Cet accès se limite à l'exercice spécifique de leurs fonctions.
- 1.4.8** Lorsque l'usager demande accès à son dossier, l'employé facilite cette démarche en lui indiquant la procédure à suivre.

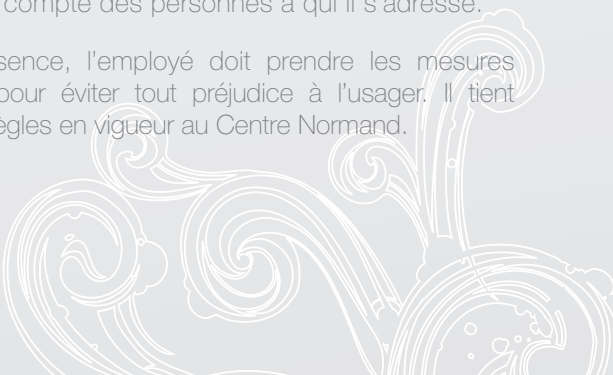




## 2. RAPPORTS AVEC LE CENTRE NORMAND

- 2.1** L'employé doit respecter les orientations cliniques, les valeurs, la philosophie de gestion.
- 2.2** L'employé a la responsabilité de fournir des services de qualité. Ayant le souci d'améliorer son travail et d'augmenter ses compétences, il utilise les moyens mis à sa disposition par le Centre Normand et ceux aussi relevant de son initiative personnelle.
- 2.3** L'employé exerce ses fonctions en complémentarité avec les autres membres du personnel. Il maintient une attitude de respect et de coopération avec ses collègues de travail.
- En cas de désaccord avec un collègue, l'employé peut remettre en question son intervention en présence de l'employé concerné. Le respect implique qu'il faut parler à la personne concernée plutôt que de la personne concernée.
- 2.4** L'employé appelé à s'impliquer dans le suivi clinique d'un usager doit se renseigner s'il y a d'autres employés ou professionnels impliqués et entreprendre au besoin une démarche de collaboration (PI, PSI).
- 2.5** L'employé se présente au travail dans un état compatible avec les exigences requises. Il ne doit, en aucun cas, s'acquitter de ses fonctions en état d'intoxication ou de perturbation de ses facultés.

De plus, l'employé ne doit pas se présenter au travail en ayant une haleine éthylique.

- 
- 2.6** L'employé accorde une attention particulière à sa tenue vestimentaire, en se présentant au travail dans une tenue convenable. De plus, il évite de porter des vêtements sur lesquels apparaissent des textes ou images suggérant la consommation d'alcool, de tabac, de jeu, etc.
- 2.7** Afin de contribuer au meilleur suivi possible, l'employé voit à respecter la politique «Gestion des dossiers des usagers».
- 2.8** L'employé interprète avec prudence les données recueillies lors de ses observations et expertises et celles qu'il a obtenues de ses collègues. Dans tout rapport écrit ou verbal, il s'efforce de transmettre les informations dans un style qui tient compte des personnes à qui il s'adresse.
- 2.9** En cas d'absence, l'employé doit prendre les mesures nécessaires pour éviter tout préjudice à l'utilisateur. Il tient compte des règles en vigueur au Centre Normand.

## REMERCIEMENTS

Nous tenons remercier tous ceux et celles qui ont participé à la révision de ce Code. / SEPTEMBRE 2008

## CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCES

Adoption par le conseil d'administration le 17 février 2009



CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉPENDANCE  
DE L'ABITIBI-TEMISCAMINGUE

Membre de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec

[CENTRENORMAND.ORG](http://CENTRENORMAND.ORG)

