



AMIS DE LA SANTÉ MENTALE
FRIENDS FOR MENTAL HEALTH

CODE D'ÉTHIQUE

DES AMIS DE LA SANTÉ MENTALE

PRATIQUES et CONDUITES ATTENDUES DU PERSONNEL, DES BÉNÉVOLES et DES USAGERS

DÉFINITION DES TERMES

Les mots et expressions qui suivent lorsqu'ils apparaissent dans le présent *Code d'éthique* s'interprètent selon les définitions qui lui sont données ci-après :

Équipe d'intervention

Désigne l'ensemble des intervenants d'un programme de l'organisme *Amis de la santé mentale (Banlieue ouest)*;

ASM, organisme ou organisation

Désigne l'organisme *Amis de la santé mentale (Banlieue ouest)*;

Personnel

Désigne toute personne qui travaille aux *Amis de la santé mentale*, y compris les professionnels, les bénévoles ainsi que les stagiaires;

Usager

Désigne toute personne qui reçoit ou qui a reçu des services offerts par les *Amis de la santé mentale*.

CONDITIONS D'APPLICATION ET RESTRICTIONS

Le *Code d'éthique* s'applique au personnel des ASM, aux membres du conseil d'administration de ce dernier, aux bénévoles et aux usagers qui bénéficient des services des ASM.

Les pratiques et conduites qui y sont définies s'exercent dans le cadre des fonctions de chacun.

Pour le personnel membre d'un ordre professionnel, le présent *Code d'éthique* s'applique en complémentarité avec celui de la profession concernée.

Certains articles du *Code d'éthique* peuvent, pour des motifs justes et raisonnables, être limités dans leur application. Dans le cas où de tels motifs existent, ils doivent être documenté et partagé avec l'autorité.

ASM est un organisme à but non lucratif (OBNL) public au sens de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux*. Par conséquent, les ressources humaines et financières disponibles peuvent limiter, dans certains cas, l'accès à certains services.

UN REGARD SUR NOTRE AGIR

Le présent *Code d'éthique* révisé réaffirme les valeurs qui animent l'organisation. Qu'elles soient administratives, cliniques ou humanitaires, les valeurs partagées ci-après établies donnent un éclairage particulier aux décisions et aux comportements de chacun. Le but de ce *Code d'éthique* est de guider le personnel, le conseil d'administration, les bénévoles et les membres de l'organisation relativement à la philosophie d'intervention des ASM et sert également à clarifier nos attentes en termes de comportements et d'attitudes.

Le présent document inclut non seulement, les droits des usagers, mais surtout détermine les conduites et pratiques attendues du personnel, des bénévoles et des stagiaires qui exercent au sein des ASM.

C'est en quelque sorte un guide reflétant l'état d'esprit qui doit être commun à l'ensemble des personnes qui ont à intervenir auprès des usagers. Il est l'expression d'un consensus autour d'un idéal de qualités qui se traduit quotidiennement dans la relation entre le personnel et les usagers ainsi que dans les services offerts par l'organisme.

MISSION DES AMIS DE LA SANTÉ MENTALE

ASM est un organisme communautaire bilingue à but non lucratif de la banlieue ouest de Montréal dédié à soutenir l'entourage des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale afin de leur permettre de mieux COMPRENDRE la maladie mentale d'un proche et développer une approche plus positive pour eux et pour leur bien-aimé. Par le biais d'une relation personnalisée fondée sur la confiance et le respect mutuel, ces personnes reçoivent le soutien psychosocial, la formation et l'information dont elles ont besoin pour améliorer leur qualité de vie et affronter les défis de la vie quotidienne au sein de leur famille et de leur communauté.

ASM croit fermement que l'entourage participe de beaucoup au bien-être de la personne aux prises avec un trouble de santé mentale. Plus spécifiquement, ASM est persuadé que l'entourage a besoin de soutien et d'appui pour participer activement au rétablissement de leurs proches. Pour toutes ces raisons ASM a la responsabilité de soutenir et épauler les familles et les proches-aidants dans leur engagement auprès de leurs bien-aimés. La connaissance des problématiques est garante de leur capacité d'action positive. Les familles et les proches-aidants méritent le soutien de la société puisqu'il contribue au développement d'une société inclusive.

À l'égard des services, ASM s'engage à offrir, le plus rapidement possible, des services de qualité, basés sur les meilleures pratiques. Ces services fiables, personnalisés, coordonnés, continus, complémentaires, équitables, sécuritaires, se doivent d'être conformes aux besoins et aux aspirations individuels de chacun.

L'utilisateur, c'est-à-dire l'entourage d'une personne aux prises avec un trouble de santé mentale, est au cœur des préoccupations de l'organisme. Nous croyons fermement qu'il mérite toute notre considération dans le respect de sa liberté, de son individualité, de sa dignité, de sa vie privée, de son autonomie et de ses capacités. Il doit être traité de manière responsable, avec authenticité, courtoisie, équité, compréhension et empathie. Enfin, l'ensemble des acteurs de l'organisme encourage la famille et les proches à participer et soutenir leur bien-aimé dans sa démarche de rétablissement sans négliger leurs besoins.

LES VALEURS PARTAGÉES

Les trois grandes valeurs sur lesquelles ASM s'appuient pour guider ses décisions et ses actions sont : l'humanisme authentique, le professionnalisme et le dynamisme, chacune pouvant être définies comme suit :

Humanisme authentique: respect de la dignité et de l'autonomie de l'individu, et ce, avec solidarité, authenticité et engagement.

Professionnalisme : savoir, savoir-faire et savoir-être permettant d'offrir des services de grande qualité et de s'illustrer.

Dynamisme : réfère à la créativité et à l'action, à poser des gestes, bâtir, créer, innover, oser, accomplir, réaliser et assurer un leadership.

Les valeurs personnelles de chaque client méritent le respect. Chaque personne est en droit d'être acceptée et respectée, quelles que soient ses valeurs, sa religion, son origine ethnique, son orientation sexuelle ou sa condition de vie.

CONTEXTE DE TRAVAIL

Agir seul en tant qu'intervenant pose des limites et des contraintes et, à cet égard, la coopération et la collaboration entre les intervenants et les partenaires externes sont nécessaires pour assurer l'efficacité de l'organisme dans sa mission.

Certaines décisions ou certains comportements peuvent présenter un danger pour soi ou pour autrui et nous priorisons la sécurité de tous et de chacun, et ce, en tout temps.

Les informations obtenues, consignées et échangées le sont en toute confidentialité.

Les lois et règlements précisent les droits des usagers et prévoient des contextes particuliers d'intervention et demeurent un impératif incontournable.

LES CONDUITES ATTENDUES

Déoulant des valeurs partagées, tous sont en droit de s'attendre à ce que les intervenants, les bénévoles, incluant les membres du conseil d'administration (CA), les employés et les usagers des ASM incarnent ces valeurs dans des comportements non négociables affirmés ci-dessous comme normes déontologiques, à savoir :

Code d'éthique des AMIS DE LA SANTÉ MENTALE

- Opter pour le respect mutuel entre intervenants et usagers et entre collègues au sein de l'organisation;
- Éviter toute situation de conflit d'intérêt et ne pas profiter de sa fonction pour obtenir pour lui-même ou pour un tiers des services ou des avantages auxquels il n'aurait pas droit autrement.
- Opter pour l'ouverture au travail concerté et partagé;
- Prendre les moyens requis pour assurer hors de tout doute sa compétence;
- Croire en l'accompagnement de la clientèle et non en la prise en charge;
- Agir avec transparence dans une attitude claire et honnête;
- Agir avec authenticité dans ses rapports, dans le respect et l'expression de ses limites;
- Favoriser en toute circonstance la réduction des préjugés face à la maladie mentale;
- Maintenir une juste distanciation professionnelle et relationnelle entre l'intervenant et l'utilisateur;
- Agir avec politesse, respect et ouverture d'esprit; et
- Avoir la capacité de s'auto évaluer et d'être évalué dans une perspective de développement et d'amélioration continue.

LA PHILOSOPHIE DE GESTION

- Chacun s'attend à disposer de toute l'information requise pour l'exercice de ses fonctions;
- Chacun s'attend au respect et à la considération des autres;
- Chacun souhaite le soutien et la coopération;
- Chacun veut bénéficier de la confiance; et
- Chacun souhaite bénéficier des moyens et des opportunités de développement de ses compétences.

CONFIDENTIALITÉ

Il est impérieux de garantir la plus stricte confidentialité à l'utilisateur, en tout lieu et en tout temps. Nul ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation formelle de l'utilisateur ou lorsque la Loi le permet. À cet effet, voici les différents comportements et mesures à appliquer, à savoir :

- Garder le secret sur tout renseignement confidentiel obtenu dans l'exercice de son travail;
- Informer l'utilisateur que des renseignements pertinents seront donnés aux membres de l'équipe d'intervention afin d'assurer les services qui lui sont offerts. Le cas échéant, l'utilisateur pourra refuser l'autorisation de divulguer certains renseignements;

Version finale – 30 août 2018

Code d'éthique des AMIS DE LA SANTÉ MENTALE

- Informer l'utilisateur de tout renseignement obtenu à son sujet et de toute démarche entreprise pour lui;
- Tenir les discussions dans un endroit approprié assurant la confidentialité afin d'empêcher les conversations indiscrettes au sujet de l'utilisateur et des services qui lui sont rendus;
- Respecter et assurer le droit de l'utilisateur de prendre connaissance des documents qui le concernent dans son dossier, sauf dans la mesure où l'exercice de ce droit lui est préjudiciable;
- Veiller à ce que tous les moyens utilisés pour transmettre de l'information au sujet de l'utilisateur (par exemple : cahier de bord et autre outil de communication) soient soumis à des règles de confidentialité strictes et définies;
- Prendre connaissance de l'information contenue dans le dossier de l'utilisateur seulement si l'intervenant est autorisé à le faire;
- Informer l'utilisateur qu'il peut être sollicité par l'organisme pour verser un don ou pour répondre à un sondage. En tout temps, il peut demander de ne pas être sollicité par ASM. À cet effet, un formulaire est rendu disponible à la direction générale. En aucun temps l'organisme n'est autorisé à solliciter les usagers mineurs.

AUTONOMIE ET PARTICIPATION

- Permettre à l'utilisateur d'exprimer ses besoins, ses attentes et ses contraintes, tenir compte de son avis quant à la durée et la teneur des services qu'il requiert pour assurer sa pleine participation et au besoin, référer l'utilisateur vers des services spécialisés.
- Informer des modalités de soutien des ASM, encourager la participation selon le parcours établi et permettre à l'utilisateur d'accepter ou de refuser un ou des services;
- Reconnaître le droit de l'utilisateur, des employés et des bénévoles d'exprimer une insatisfaction ou plainte.
- Encourager la famille et les proches-aidants ainsi que les employés et les bénévoles dans leur implication au sein des activités de sensibilisation en santé mentale.

PROTECTION ET SÉCURITÉ

- Se préoccuper en tout temps de la santé, du bien-être et de la sécurité de l'utilisateur et de l'intervenant;
- Avoir une conduite irréprochable, sans violence, ni verbale ni physique, et être vigilant face à toute forme de harcèlement à caractère économique, social, sexuel ou autre dont l'utilisateur, l'employé, le bénévole, le membre du CA pourrait faire l'objet.
- Advenant une telle situation, l'incident doit être discuté entre les personnes concernées avant toute autre démarche. Si la situation n'a pu être résolue, le supérieur immédiat doit être avisé et

Code d'éthique des AMIS DE LA SANTÉ MENTALE

les parties impliquées doivent se référer à la politique contre le harcèlement et la maltraitance des ASM ;

- S'assurer, avant de cesser d'offrir des services à l'utilisateur, que cette cessation ne lui est pas préjudiciable.

DROITS DE RECOURS DE L'USAGER

- Reconnaître le droit de l'utilisateur à exprimer ou à formuler des critiques à l'égard des services qui lui sont rendus;
- Informer l'utilisateur des recours dont il dispose en cas d'insatisfaction ou s'il veut porter plainte; et
- Accompagner et assister l'utilisateur dans l'exercice de ses droits comme usager et comme citoyen.

MANQUEMENTS

Dans l'éventualité où vous êtes témoins d'un manquement au présent *Code d'éthique* des ASM par un membre du personnel, un membre du conseil d'administration, un bénévole ou un usager, veuillez signaler ce manquement à la Direction générale des Amis de la santé mentale par téléphone au **514-636-6885** ou par courriel à info@asmfmh.org ou encore, déposer une plainte sur le site internet de ASM, à l'adresse suivante : www.asmfmh.org.

Vous pouvez aussi communiquer ce manquement au Conseil d'administration à ca@asmfmh.org. Si après toutes ces démarches, vous avez toujours des inquiétudes, veuillez-vous adresser au Commissaire local aux plaintes au 1 844 630-5125 ou commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca.

Adopté par le Conseil d'administration du 30 août 2018



Présidente du Conseil d'administration
Amis de la santé mentale