



CABC

Centre d'action bénévole du Contrefort

Code d'éthique

Mise à jour CA2017/2018-02-22.97
Mise à jour CA2006/2007-01-11.32
Mise à jour CA2012/2013-05-31.15

Notre priorité, soutenir votre implication

Table des matières

Préambule.....	2
1. Mission et valeurs de l'organisme.....	3
2. Objet et champ d'application.....	4
3. Droits et devoirs des bénévoles et des stagiaires non rémunérés.....	4
4. Droits et devoirs des administrateurs.....	5
5. Droits et devoirs du personnel.....	6
6. Droits et devoirs des personnes qui font appel aux services de l'organisme.....	7
7. Mécanisme d'application.....	8
8. Dispositions finales.....	8
Références.....	9
Annexe 1 : Engagement du bénévole ou de l'employé.....	10
Annexe 2 : Formulaire de plainte.....	11

Préambule

L'organisme a décidé de se doter d'un code d'éthique énonçant les règles de conduite envers ses membres, ses bénévoles, ses employés et les personnes qui font appel aux services.

Pourquoi se doter d'un Code d'éthique?

- Pour garder le cap sur la mission et les valeurs prônées par l'organisation;
- Pour avoir un cadre de référence en ce qui a trait aux façons de faire;
- Pour avoir un guide relatif aux questions d'ordre moral;
- Pour aborder les devoirs de chacun et assurer les droits de chacun.

Le présent code d'éthique vise à encadrer et rendre les activités de l'organisme les plus efficaces, sécuritaires et agréables possible. Il a donc pour objet de préserver et de renforcer la confiance dans l'intégrité et l'impartialité de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et d'énoncer les devoirs de ses différents membres.

1. Mission et valeurs de l'organisme

Mission

Le CABC a pour objectifs de développer et de soutenir l'action bénévole par :

- 1) La promotion de l'action bénévole dans la communauté;
- 2) Son rôle d'agence de placement par le recrutement et la référence de bénévoles vers des organismes offrant des services à la population;
- 3) Le partage de son expertise en action bénévole auprès des organismes et des partenaires.

Le CABC a également comme objectif d'offrir des services de soutien à domicile à des clientèles âgées vulnérables par :

- A. le développement et la mise en place de plans de services de qualité destinés aux usagers;
- B. le développement et la mise en place de stratégies adaptées de recrutement de bénévoles au soutien à domicile;
- C. la promotion des services offerts par des bénévoles auprès des clientèles ciblées.

Valeurs

Personnalisation : Le CABC est à l'écoute de ses différentes clientèles afin de leur offrir de l'aide et du soutien adaptés à leurs besoins. Les actions de l'organisme sont coordonnées aux particularités, aux enjeux et à la diversité de ses clientèles, et ce, sur l'ensemble de son territoire.

Valorisation : Le CABC s'engage à reconnaître le travail de ses bénévoles et de son équipe permanente et à faire en sorte que cette valeur se reflète dans ses actions quotidiennes. Il s'engage aussi à promouvoir l'entraide et l'action bénévole comme un accomplissement de soi.

Rayonnement : Le CABC considère important de se faire connaître et reconnaître pour son professionnalisme, son impact et sa participation aux initiatives du milieu.

Complicité : Le CABC fait en sorte que l'esprit d'équipe, la collaboration et le partenariat soient des forces organisationnelles.

2. Objet et champ d'application

Pour faciliter le respect de la mission du CABG, le présent code d'éthique établit les valeurs, les principes d'éthique et les règles de déontologie qui régissent les membres du conseil d'administration, les employés ainsi que ses bénévoles. En cas de doute, la personne doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Au besoin, elle peut se référer au comité d'éthique et de gouvernance mis en place.

Le présent code ne constitue en rien un substitut à toute disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant s'appliquer et n'exclut pas l'élaboration de directives ou de règles additionnelles ou plus spécifiques à certaines situations.

3. Droits et devoirs des bénévoles et des stagiaires non rémunérés

Les bénévoles et les stagiaires ont des droits et des devoirs envers le CABG, les employés, les autres bénévoles, les personnes qui font appel aux services et lui-même.

Droits des bénévoles

L'organisme reconnaît à chaque bénévole le droit :

- de choisir un poste en fonction de ses goûts, de ses compétences, de ses disponibilités et de ses limites;
- de recevoir toutes les informations pertinentes en rapport à l'organisme et à ses tâches de bénévole;
- d'être soutenu, reconnu et de recevoir une appréciation de ses tâches;
- d'avoir la liberté d'accepter ou non une tâche;
- de recevoir une formation continue et adaptée aux tâches qu'il doit accomplir;
- de recevoir un exemplaire du code d'éthique de l'organisme.

Devoirs des bénévoles et des stagiaires envers l'organisme

Le bénévole et le stagiaire doivent :

- en tout temps, agir avec prudence et diligence;
- éviter d'adopter des attitudes et des comportements nuisibles à l'organisme;
- veiller à véhiculer, en tout temps, une image positive de l'organisme;
- respecter la confidentialité des renseignements contenus dans la base de données et toutes autres informations recueillies. Cette base ne doit en aucun cas être utilisée à des fins personnelles;
- refuser toute rémunération ou autre avantage d'importance en échange de services rendus dans le cadre de leurs tâches au sein de l'organisme;
- éviter de parler ou d'agir au nom de l'organisme en dehors de leurs tâches bénévoles;
- respecter leurs engagements envers l'organisme;
- s'engager à informer l'organisme de toute inconduite manifestée ou infraction commise qui pourrait être jugée incompatible par le CABG.

Devoirs des bénévoles et des stagiaires envers ses collègues

Le bénévole et le stagiaire doivent :

- travailler en collaboration avec les autres bénévoles et employés salariés de l'organisme;
- considérer l'ensemble de leurs collègues comme des collaborateurs essentiels pour offrir des services de qualité à toutes les personnes qui font appel aux services de l'organisme;
- adopter un comportement qui favorise la bonne entente, le dialogue et la concertation;
- respecter les rôles et les limites de chacun.

Devoirs des bénévoles et des stagiaires envers les personnes qui font appel aux services

Le bénévole et le stagiaire doivent :

- respecter l'autonomie des personnes qui font appel aux services en évitant d'établir des relations de dépendance ou qui dépassent les limites de leurs tâches;
- refuser toute rémunération ou autre avantage en échange de services rendus;
- être en tout temps attentif et vigilant afin de minimiser, pour eux et pour les personnes qui font appels aux services, les risques d'accident ou de préjudice;
- maintenir un comportement respectueux et professionnel dans leurs relations avec les personnes et leurs proches qui font appel aux services;
- offrir des services de manière à respecter les valeurs et les croyances des personnes qui font appels aux services ou de leur famille;
- déclarer à la personne responsable aux services aux individus, tout incident ou accident, le plus tôt possible;
- tenir compte des limites de leurs compétences.

Devoirs des bénévoles et des stagiaires envers eux-mêmes

Le bénévole et le stagiaire doivent :

- s'assurer de comprendre la description de leurs tâches;
- connaître leurs limites et tenir compte de leurs connaissances afin de bien remplir les tâches qui leur sont confiées;
- adopter un comportement respectant les valeurs du CABC;
- refuser d'effectuer une tâche en cas de menace, de harcèlement ou de violence.

4. Droits et devoirs des administrateurs envers l'organisme

Les administrateurs sont les membres qui siègent au conseil d'administration de façon bénévole et qui prennent les décisions. Ils sont responsables et imputables des actions du CABC.

Droits des administrateurs

Le CABC reconnaît à chaque administrateur le droit :

- d'obtenir les modalités de fonctionnement du conseil d'administration;
- de disposer d'un dossier de travail contenant la documentation utile à l'exercice de ses tâches;
- d'être informé des devoirs légaux liés à la tâche d'administrateur;
- de s'impliquer dans des dossiers qui correspondent à ses intérêts et leurs compétences.

Devoirs des administrateurs

Les administrateurs doivent :

- connaître les règlements du CABC;
- faire primer les intérêts du CABC;
- participer activement, et dans un esprit de concertation, à l'élaboration et à la mise en œuvre de la planification stratégique du CABC;
- s'informer et se préparer aux réunions du conseil d'administration du CABC;
- préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions lors des séances du conseil, et ce, même après l'expiration de leur mandat;
- Agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi de manière à préserver la confiance et la considération que requiert cette tâche;
- agir avec soin, intégrité, honneur, dignité, probité et impartialité;
- faire preuve de rigueur, de prudence et d'indépendance;
- organiser leur travail de façon à n'avoir accès aux dossiers confidentiels qu'en cas de stricte nécessité;
- s'engager à informer l'organisme de toute inconduite manifestée ou infraction commise qui pourrait être jugée incompatible par le CABC.

5. Droits et devoirs du personnel

Le personnel a des droits, des limites et des règles à respecter. Le personnel du CABC représente les employés salariés.

Droits du personnel

Le CABC reconnaît à chaque employé le droit :

- de recevoir toutes les informations pertinentes en rapport à l'organisme et à la description de ses fonctions;
- d'être soutenu, reconnu, apprécié et valorisé dans l'exécution de ses fonctions;
- d'exprimer ses opinions tout en respectant celles des autres;
- de recevoir une formation continue et adaptée à ses fonctions.

Devoirs du personnel

Le personnel doit :

- refuser d'accomplir une fonction en cas de menace, de harcèlement ou de violence;
- refuser toute rémunération ou autre avantage d'importance en échange de services rendus dans le cadre de ses tâches au sein de l'organisme;
- respecter la confidentialité des renseignements obtenus dans le cadre de ses fonctions et éviter de les utiliser à des fins personnelles;
- agir avec respect et bonne foi;
- éviter de se mettre en conflit d'intérêts;
- mettre en pratique et véhiculer les valeurs du CABC;
- offrir des services de manière à respecter les valeurs et les croyances des personnes qui font appel aux services;
- agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés;
- s'engager à informer l'organisme de toute inconduite manifestée ou infraction commise qui pourrait être jugée incompatible par le CABC.

6. Droits et devoirs des personnes qui font appel aux services de l'organisme

Pour favoriser un bon fonctionnement général du CABC, cette section énonce les droits des personnes qui font appel aux services et indique les attitudes et les comportements qu'elles doivent adopter.

Droits des personnes qui font appel aux services de l'organisme

Le CABC reconnaît à chaque personne qui fait appel aux services le droit d'être :

- traitée avec respect et dignité en tout temps;
- informée de ses droits et devoirs;
- accompagnée et assistée d'une personne de son entourage lorsqu'elle reçoit certains services de l'organisme;
- informée, le plus tôt possible, de tout accident survenu au cours de la prestation des services qu'il a reçus;
- informée des mesures qui ont été appliquées pour minimiser les risques liés aux services et aux personnes qui lui rendent ces services;
- assurée de la confidentialité des informations contenues dans son dossier;
- d'obtenir sur demande une copie du code d'éthique de l'organisme.

Devoirs des personnes qui font appel aux services de l'organisme

Les personnes qui font appel aux services du CABC doivent :

- s'engager à respecter les règlements et les politiques en vigueur dans l'organisme;
- s'engager à faire preuve de franchise et d'honnêteté dans les demandes faites à l'organisme et lors des renseignements donnés;
- respecter les personnes bénévoles qui leur rendent les services;
- s'engager à respecter les ententes intervenues au regard de la prestation des services;

- faire un suivi auprès de la personne responsable des opérations du service, s'il y a des modifications à leur situation.

7. Mécanisme d'application

Tout manquement de la part d'une personne à l'engagement envers le respect du Code d'éthique de l'organisme peut faire l'objet d'une plainte écrite auprès du CABC. Le formulaire de plainte est disponible auprès de la direction générale et se retrouve en annexe 2.

La direction générale du CABC est responsable de l'application du Code d'éthique. Elle reçoit les plaintes écrites visant les bénévoles, les stagiaires, les administrateurs, les employés et les personnes qui font appel aux services de l'organisme. La direction générale fait l'analyse de recevabilité avec la présidence du conseil d'administration du CABC, à moins que cette dernière ne soit visée par la plainte, en collaboration avec le Comité d'éthique et de gouvernance, et avec l'aide d'une personne ressource externe spécialisée si elle le juge nécessaire. La direction générale s'assure des suites appropriées à donner. La direction générale a l'autorité pour agir à titre d'agent disciplinaire si elle le juge à propos étant donné le contexte et l'urgence de la situation.

La présidence du conseil d'administration du CABC reçoit les plaintes écrites visant la direction générale du CABC. La présidence fait l'analyse de recevabilité, en collaboration avec le Comité d'éthique et de gouvernance, et avec l'aide d'une ressource externe spécialisée si elle le juge nécessaire. La présidence du conseil d'administration s'assure des suites appropriées à donner.

Lorsqu'une plainte concerne un administrateur qui fait partie du Comité d'éthique et de gouvernance, celui-ci est automatiquement retiré du processus de traitement de la plainte. La présidence du conseil d'administration peut décider de remplacer cet administrateur par un autre administrateur ne faisant normalement pas partie du Comité d'éthique et de gouvernance pour participer au processus de traitement de la plainte.

8. Dispositions finales

Entrée en vigueur du code d'éthique

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

Mise à jour du code d'éthique

Le code d'éthique de l'organisme doit être révisé au minimum dans les trois années qui suivent son entrée en vigueur.

Références

Bénévoles Canada. (2000). Code Canadien du bénévolat, 24 pages.

Lamoureux, Henri. (2003). *Éthique, travail social et action communautaire*. Presses de l'Université du Québec. 243 pages.

Le Centre d'action bénévole de Lévis. (2006). *Modèle de code d'éthique et de déontologie du Centre d'action bénévole de Lévis (CAB-SERS)*. 18 pages.

Le Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg. (2007). *Code d'éthique du Centre d'aide et d'action bénévole de Charlesbourg* (2007). 19 pages.

Le Centre hospitalier affilié universitaire de Québec. (2008). *L'éthique des intervenants du Centre hospitalier affilié universitaire de Québec*. 24 pages. 15

Le regroupement des ressources communautaires en santé mentale de l'Estrie. (2006). *Modèle de code d'éthique*. Extrait du site web : http://www.prodefestrie.qc.ca/documents/code_ethique_rrcsme.pdf, 31 pages

ANNEXE 1

Engagement du bénévole ou de l'employé

Centre d'action bénévole du Contrefort

7260, boulevard Cloutier

Charlesbourg, Québec G1H 3E8

Je soussigné/e _____ bénévole, stagiaire, membre du conseil d'administration, ou employé/e, reconnais avoir librement, et de manière éclairée, pris connaissance du Code d'éthique. Je m'engage donc à m'y conformer au meilleur de mes connaissances.

J'ai signé à _____ le _____

Signature du bénévole ou de l'employé

Signature du témoin

ANNEXE 2

Formulaire de plainte

Identification de la personne plaignante

Nom : _____

Prénom : _____

Fonction : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone (travail) : _____

Numéro de téléphone (domicile) : _____

Numéro de téléphone (cellulaire) : _____

Adresse électronique : _____

Identification de ou des personne(s) visée(s) par la plainte

Nom : _____

Prénom : _____

Fonction : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Fonction : _____

Plainte

Résumé des faits

Quoi? Comment? (Énumérez les faits, paroles, gestes) :

Quand? (Spécifiez les dates des divers événements) :

Où? (Spécifiez le ou les endroits) :

Conséquences? (Pour vous-même ou pour autrui) :

Témoin(s) de ou des événements :

Autres informations pertinentes :

Résultats attendus :

Je déclare que les renseignements inscrits dans le formulaire sont vrais et au meilleur de ma connaissance.

Signature

Date