



**CENTRE D'ASSISTANCE
ET D'ACCOMPAGNEMENT**

aux plaintes

LAVAL

CODE D'ÉTHIQUE

Décembre 2006

Introduction

Le présent code d'éthique se veut un outil de concertation qui exprime les valeurs partagées par les employés qui dispensent les services et par les administrateurs du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval.

Notre responsabilité consiste à nous acquitter de notre mandat dans le respect de la personne, des limites de notre mandat et de nos principes directeurs.

La valeur qui oriente nos actions est le « **RESPECT** », qu'il s'agisse du respect envers l'utilisateur, entre nous ou dans la communauté.

« Toute action posée à l'intérieur d'une organisation doit reposer et s'appuyer sur un triple souci : le souci de soi, le souci des autres et le souci de l'institution »

Jean François Chanlat

- ⊕ L'utilisation du mot « usager » désigne à la fois une personne ayant reçu des services dans le réseau de la santé et des services sociaux, un assistant ou un représentant légal.
- ⊕ La forme masculine employée dans ce texte désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Le mandat :

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Laval a pour mandat d'assister et d'accompagner, sur demande, les usagers qui y résident et qui désirent porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence de la santé et des services sociaux ou du Protecteur du citoyen ou dont la plainte a été acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens de l'établissement et est régie par les dispositions de l'article 58 de la Loi sur la santé et les services sociaux.

Nos fonctions :

Le CAAP - Laval a pour fonctions, sur demande, d'assister l'utilisateur dans toute démarche qu'il entreprend en vue de porter plainte auprès d'un établissement, d'une agence de la santé et des services sociaux ou du Protecteur du citoyen et de l'accompagner pendant la durée du recours, y compris lorsque la plainte est acheminée vers le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens d'un établissement. Il informe l'utilisateur sur le fonctionnement du régime de plaintes, l'aide à clarifier l'objet de la plainte, la rédige au besoin, l'assiste et l'accompagne, sur demande, à chaque étape du recours, facilite la conciliation avec toute instance concernée et contribue, par le soutien qu'il assure, à la satisfaction de l'utilisateur ainsi qu'au respect de ses droits.



Respect envers l'utilisateur

Nos principes directeurs :

1. Le respect de la personne dans sa démarche, son autonomie, ses compétences et ses valeurs

- Faire preuve de politesse et de courtoisie dans toutes nos actions;
- Considérer l'utilisateur comme la meilleure ressource et demeurer à son écoute tout au long de la démarche;
- Favoriser l'implication de l'utilisateur tout en reconnaissant son potentiel et ses limites;
- Respecter ses besoins, ses choix, son rythme, son vécu et son cheminement.

2. L'ouverture d'esprit

- Favoriser une approche globale et positive de la personne;
- Reconnaître la liberté de conscience, de religion, de croyance, d'opinion et d'expression telle que reconnue dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.
-

3. La confidentialité

- Ne pas transmettre à un tiers des informations confidentielles concernant un usager à moins que ce dernier nous en ait donné l'autorisation;
- Détruire tout document confidentiel de façon sécuritaire.

4. L'accessibilité et la disponibilité

- Prendre les moyens nécessaires afin de rendre nos services accessibles et ce, dans un délai raisonnable.

5. La qualité des services et le respect du mandat

- Assurer l'amélioration continue de nos services;
- Intervenir dans les limites de notre mandat ;
- Orienter l'utilisateur vers les ressources les plus appropriées à ses besoins.

6. La gratuité des services

- Offrir gratuitement nos services aux personnes qui en font la demande.



Respect entre nous

Certains principes doivent être respectés entre les employés et les administrateurs de l'organisme.

1. Le respect de soi :

- Se respecter en tant qu'individu;
- Reconnaître que le maintien et l'amélioration de ses compétences est d'abord de sa responsabilité;
- Se donner le droit à l'erreur, être conscient de ses limites et de ses valeurs.

2. Le respect des autres :

- Contribuer, par mon attitude, à maintenir un climat harmonieux et des relations agréables avec mes collègues de travail ;
- Respecter les valeurs et la vie privée des mes collègues.

3. Le respect de l'organisation :

- Respecter le mandat de l'organisme;
- Respecter les rôles et les fonctions de chacun;
- Respecter les décisions prises par l'organisation;
- Favoriser la concertation;
- Favoriser une image positive de l'organisme.

Dans la communauté

Le respect de ces valeurs et principes d'action s'applique également dans la communauté en général.

Nous ne saurions passer sous silence le respect de toutes les lois qui régissent nos actions et qui sont en vigueur au Québec. Nous devons nous assurer que nos interventions demeurent dans les limites de notre mandat et respectent le rôle et les responsabilités des autres ressources.

« Une équipe, c'est un tout formé de parties différentes travaillant ensemble afin que la mission de l'organisme puisse se réaliser pleinement. »

Références

1. Code d'éthique, CAAP – Mauricie-Centre du Québec.
2. Code d'éthique, CAAP – Saguenay-Lac-St-Jean, janvier 2001.
3. RPOCAA, Code d'éthique, juin 1998
4. Code d'éthique, CAAP – Nord-du-Québec (Jamésie)

Engagement

Je soussigné(e) _____ atteste avoir pris connaissance du présent code d'éthique et m'engage à respecter les valeurs exprimées.

Signé à _____ le _____.

Nom : _____ Fonction : _____

Signature : _____

Témoin (représentant de l'employeur) :

Nom : _____ Fonction : _____

Signature : _____