

**CENTRE DE RÉADAPTATION  
UBALD-VILLENEUVE**

**Services publics spécialisés  
Toxicomanie et jeu excessif**



«POUR VIVRE **AUTREMENT SA VIE**»

# **CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE**

**JUIN 2005**

**Adoption par le conseil d'administration le 20 juin 2005**

Le générique masculin est utilisé sans  
discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

## PRÉAMBULE

Le Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve (CRUV) est un établissement public du réseau de la santé et des services sociaux qui a pour mission d'offrir des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation, d'intégration et de réinsertion sociales à des personnes aux prises avec un problème d'alcoolisme, de toxicomanie ou de jeu excessif.

Le présent Code *d'éthique et de déontologie* constitue un engagement officiel du Centre et de son personnel à l'égard des droits des usagers, des règles de confidentialité, des conflits d'intérêts de toute nature et de la concertation avec les collaborateurs en vue d'obtenir la plus grande qualité possible des services offerts à notre clientèle.



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>7</b>
1.1	Définition des termes.....	7
1.2	Importance d'un code d'éthique et de déontologie.....	7
1.3	Code d'éthique et de déontologie, un élément parmi d'autres .....	8
1.4	Champ d'application et responsabilités .....	9
1.5	Considérations légales .....	10
<b>2.</b>	<b>DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER .....</b>	<b>10</b>
2.1	Dispositions générales .....	10
2.2	Intégrité et objectivité .....	11
2.3	Indépendance et désintéressement .....	11
2.4	Confidentialité et secret professionnel .....	11
<b>3.</b>	<b>RAPPORTS AVEC LE CENTRE.....</b>	<b>14</b>



## 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1 Définition des termes

Centre : Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve.

Usager : personne recevant des services du Centre.

Clinicien : personne membre du Conseil multidisciplinaire ou du Conseil des infirmières et infirmiers, le personnel médical, de même que les stagiaires intervenant auprès des usagers.

Employé : employés du Centre de réadaptation Ubald-Villeneuve : la Direction, les cliniciens, le personnel administratif et de soutien, les stagiaires, les personnes travaillant dans le cadre de projets spéciaux et les bénévoles.

Tiers : personne morale ou physique ayant un lien ou un intérêt à la situation d'un usager.

Code : Code d'éthique et de déontologie.

### 1.2 Importance d'un code d'éthique et de déontologie<sup>1</sup>

La pratique de nos professions est de plus en plus complexe : le système de distribution de services a beaucoup évolué, plusieurs réseaux sont impliqués (santé et services sociaux, justice, sécurité publique, emploi et solidarité sociale, éducation), la pratique est davantage réglementée et les usagers ont des droits reconnus.

Pour s'assurer de tenir compte des réalités ainsi que des intérêts de nos usagers, un certain nombre de valeurs et de règles doivent être énoncées et respectées; elles constituent le *Code d'éthique et de déontologie* du Centre.

Le personnel a collectivement défini et adopté les croyances et les valeurs organisationnelles qui suivent :

#### Les croyances

- **La capacité de changement et de réalisation de soi**
  - Nous croyons que toute personne est en constante transformation à un rythme qui lui est propre.
  - Nous croyons que chaque être humain dispose de ressources personnelles qui permettent d'évoluer vers un mieux-être par l'intégration dynamique de nouvelles habiletés.

---

<sup>1</sup> L'éthique réfère aux valeurs morales; la déontologie réfère aux devoirs et obligations.

- **La qualité du lien**

- Nous croyons que l'être humain est un être de relations.
- Nous croyons que la qualité du lien entre les personnes commence par la qualité du rapport à soi-même.
- La qualité du lien exige des attitudes de disponibilité, d'empathie et de discernement face à l'autre.
- L'expression de ces attitudes utilise différentes habiletés qui deviennent un *art* de la relation humaine.
- Le lien se fait d'égal à égal. Notre compétence est offerte à l'autre pour l'éveiller à ses propres ressources.

### **Les valeurs**

- **Le respect**

- Le respect est un sentiment de reconnaissance de la juste valeur de soi et de l'autre. Le respect induit des attitudes et des comportements positifs face aux droits, aux devoirs, aux libertés, aux différences et limites de chacun dans l'exercice de leurs rôles respectifs.

- **L'authenticité**

- L'authenticité est une attitude de sincérité dans la communication interpersonnelle; une communication authentique fait appel à l'intégrité dans les échanges, à la fidélité et à la cohérence entre l'engagement pris et les gestes conséquents.

- **Les compétences professionnelles**

- Le personnel exerce sa profession avec compétence. Il s'engage à offrir des expertises et des services de qualité adaptés aux besoins des personnes et de l'organisation.
- Le personnel s'inscrit dans une perspective de développement du savoir, du savoir-être et du savoir-faire en mettant à contribution sa créativité.

## **1.3 Code d'éthique et de déontologie, un élément parmi d'autres**

Lorsque des employés sont régis par un code d'éthique et de déontologie lié à une profession en particulier (médecin, infirmière, travailleur social, psychologue, etc.), il est de leur responsabilité de connaître ce code et de s'y conformer. Dans ce cas, le *Code d'éthique et de déontologie* du Centre est un élément supplémentaire à considérer.

Le Code se lie aux orientations adoptées par le Centre qui témoignent de nos engagements.

- **Au regard de la clientèle**

- Les usagers du CRUV pourront reprendre un certain pouvoir sur leur vie et diminuer ou éliminer leur dépendance envers l'alcool, les drogues ou le jeu.

- Ils auront une meilleure connaissance d'eux-mêmes, de leurs forces et de leurs faiblesses.
  - Ils pourront agir sur les problématiques sous-jacentes à la consommation de psychotropes qui compromettent leur équilibre, leur épanouissement et leur autonomie.
  - Ils pourront accomplir et conserver les rôles qu'ils entendent assumer d'une manière acceptable pour eux-mêmes et pour les groupes dont ils font partie.
  - Ils pourront développer et conserver les habiletés leur permettant, notamment, un retour aux études, au travail ou dans une activité significative ou un projet de vie.
  - Ils éprouveront un mieux-être et seront plus satisfaits de leur vie.
  - Les conjoints et les proches pourront mieux comprendre la dynamique propre à l'utilisateur et reprendre du pouvoir sur leur vie.
- **Au regard de l'éthique**
- Les usagers seront traités avec éthique professionnelle, respect, empathie et discrétion en conformité avec le Code.
  - Ils recevront des services professionnels adéquats sur les plans scientifique, humain et social.
  - Ils seront impliqués dans toutes les décisions qui les concernent et participeront à l'élaboration de leur plan d'intervention (PI) et de leur plan de services individualisé (PSI), lorsque requis.
  - Ils seront informés des services disponibles, de leurs droits et de leurs responsabilités.
  - Ils auront accès à des services qui seront adaptés et personnalisés, dispensés dans un environnement sécuritaire et dans un souci de continuité.
  - Toutes les informations concernant l'utilisateur seront traitées de façon confidentielle selon les lois en vigueur et dans le respect de sa dignité.

Le Code s'ajoute à l'ensemble des règles et normes, qui existent déjà au Centre, pour maintenir la qualité de nos services. De plus, il est un complément aux valeurs morales, à la responsabilité et à la compétence professionnelle de chacun.

Finalement, il ne peut régler les problèmes courants de fonctionnement du Centre. Il n'est donc pas un cahier de règles et procédures mais bien un énoncé de valeurs et de principes généraux. Le Code est donc un élément parmi plusieurs normes guidant l'employé.

#### **1.4 Champ d'application et responsabilités**

Le Code représente en quelque sorte une forme d'engagement envers l'ensemble de la clientèle et de son entourage. Il couvre aussi d'autres dimensions relationnelles de notre travail : nos liens avec nos collègues, la Direction et nos collaborateurs.

Le présent Code concerne tous les employés puisqu'ils peuvent être directement en contact avec les usagers ou indirectement par le biais d'informations écrites et verbales.

Le Centre, dans la limite de ses ressources, doit fournir aux employés les conditions de travail nécessaires à l'application du Code. Entre autres, il doit voir à ce que, conformément à la politique *Intégration du personnel*, tout nouvel employé connaisse bien le Code. De plus, une relance régulière doit être faite pour nous en rappeler l'importance.

Les employés se doivent de signaler tout manquement au Code et la Direction se doit d'intervenir. Nous sommes tous responsables de la qualité des services que nous rendons, tout comme nous nous devons d'intervenir auprès des usagers lorsqu'ils contreviennent aux règles qu'ils doivent respecter. Tout employé qui s'interroge sur l'application du Code a l'obligation de vérifier et de consulter pour s'assurer qu'il ne contrevient pas aux principes qui y sont énoncés.

L'employé qui contrevient au Code se doit de faire tout en son possible pour corriger la situation et éviter tout préjudice aux usagers.

## 1.5 Considérations légales

En tant qu'employés d'un « centre de réadaptation pour alcooliques et autres toxicomanes » nous sommes régis par la Loi sur les services de santé et les services sociaux. Beaucoup d'autres lois et réglementations viennent influencer notre pratique : *Loi de la protection de la jeunesse*, *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, *Charte des droits et libertés de la personne*, etc. Nous en avons tenu compte dans la préparation du Code.

Il est de la responsabilité du Centre d'informer les employés de l'implication de ces lois dans leur travail quotidien. Cette responsabilité est cependant partagée puisque tous les employés doivent s'y intéresser et maintenir leurs connaissances à jour.

## 2. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS L'USAGER

### 2.1 Dispositions générales

- 2.1.1 Lorsque l'employé intervient auprès des usagers, il tient compte des limites de sa compétence et des moyens dont il dispose.
- 2.1.2 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.
- 2.1.3 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.).

## 2.2 Intégrité et objectivité

2.2.1 L'employé s'acquitte de ses obligations avec intégrité et impartialité; il doit faire preuve de disponibilité et de diligence.

2.2.2 Le clinicien 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 cliniciens sont impliqués, cette tâche revient au clinicien principal attitré.

2.2.3 Le clinicien fournit à l'utilisateur les informations nécessaires à la compréhension et à l'évaluation des services rendus ou à être rendus.

2.2.4 Le clinicien 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. Cette décision doit être appuyée par le personnel d'encadrement, si nécessaire.

2.2.5 Le clinicien doit s'abstenir de rendre des services professionnels de réadaptation en toxicomanie aux membres de sa propre famille, à ses amis intimes, à ses collègues de travail, aux employés et aux étudiants auxquels il enseigne.

2.2.6 L'employé se comporte à l'égard des usagers du Centre d'une façon digne et irréprochable sur tous les plans. Ainsi, il évite tout comportement qui pourrait laisser supposer une relation d'intimité, un engagement affectif ou une relation amoureuse. Toute relation de nature sexuelle d'un employé avec un usager est inadmissible.

## 2.3 Indépendance et désintéressement

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

2.3.2 Le clinicien demeure vigilant à respecter la confidentialité lorsqu'un tiers est impliqué.

2.3.3 Le clinicien 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 le clinicien 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.

- 2.3.4 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. Lorsqu'un cadeau est offert à un clinicien, celui-ci doit explorer le sens clinique du geste. Dans le cas où un cadeau dépasse la mesure habituelle, il en discute avec un membre de la Direction pour savoir comment en disposer; le cas échéant, il informe l'utilisateur que le cadeau a été reçu au nom du Centre. Il doit s'abstenir d'accepter tout cadeau présentant une valeur autre que symbolique.

À moins que ce ne soit le fruit de circonstances incontrôlables, l'employé ne doit pas recourir aux services d'un usager pour tout travail, achat, etc.

Ceci s'applique pour tout usager recevant nos services, que l'employé ait été impliqué directement ou non. Même si l'utilisateur ne reçoit plus de services du Centre, l'employé doit demeurer prudent et s'assurer qu'il ne tire pas avantage de la situation, et ce, jusqu'à la destruction du dossier de l'utilisateur.

- 2.3.5 Le clinicien ne peut suggérer ou offrir à tout usager de lui fournir des services privés. Toutefois, si telle est l'orientation souhaitée par l'utilisateur, le clinicien lui remet la liste des thérapeutes oeuvrant sur une base privée fournie par le Centre.
- 2.3.6 Le clinicien qui fournit des services privés à une personne et qui désire la référer au Centre pour des raisons spécifiques, prend toutes les mesures nécessaires pour que cette situation soit claire et ainsi éviter toute confusion pour l'utilisateur et les cliniciens impliqués.
- 2.3.7 Le clinicien doit s'assurer que sa pratique privée et celle réalisée dans le cadre de ses fonctions au Centre soient bien délimitées et indépendantes l'une de l'autre.
- 2.3.8 Le Centre et le clinicien reconnaissent le droit de l'utilisateur à demander un changement de clinicien et ne doit d'aucune façon lui en tenir préjudice. Toutefois, cette demande doit faire l'objet d'une évaluation du sens clinique par l'équipe concernée avant d'être autorisée. Si l'utilisateur est insatisfait de la réponse, il peut se prévaloir de la procédure des plaintes.
- 2.3.9 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*.

## 2.4 Confidentialité et secret professionnel

- 2.4.1 Tout employé doit respecter la confidentialité de toute 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 un usager ou un ex-usager, l'employé ne doit rien verbaliser qui puisse laisser deviner que celui-ci est connu du Centre.

Au Centre, 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.

2.4.2 À moins que ce ne soit utile pour fin de compréhension, on évitera de mentionner le nom de l'usager 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 cliniciens et 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.

2.4.3 Toute communication de renseignements (verbaux, écrits, enregistrements audio, audiovisuels) concernant l'usager 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*).

2.4.4 Le clinicien 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'usager 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'usager 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, le clinicien consulte son supérieur immédiat ou le directeur des services professionnels (DSP). De plus, les informations transmises se limitent aux éléments relatifs à la situation particulière.

2.4.5 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.

- 2.4.6 Le clinicien 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.
- 2.4.7 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 cliniciens, le DSP et les coordonnateurs. Cet accès se limite à l'exercice spécifique de leurs fonctions.
- 2.4.8 Lorsque l'usager demande accès à son dossier, le clinicien facilite cette démarche en lui indiquant la procédure à suivre.

### 3. RAPPORTS AVEC LE CENTRE

- 3.1 L'employé doit respecter les orientations cliniques, les valeurs, les croyances, la philosophie de gestion, telles que définies au *Plan d'organisation administrative*, de même que les politiques clinico-administratives.
- 3.2 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 et ceux aussi relevant de son initiative personnelle.
- 3.3 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.
- 3.4 Le clinicien appelé à s'impliquer dans le suivi clinique d'un usager doit se renseigner s'il y a d'autres cliniciens ou professionnels impliqués et entreprendre au besoin une démarche de collaboration (PI, PSI).
- 3.5 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.
- 3.6 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.
- 3.7 Afin de contribuer au meilleur suivi possible, le clinicien voit à respecter la politique *Gestion des dossiers des usagers*.

- 3.8 Le clinicien 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.
- 3.9 En cas d'absence, le clinicien doit prendre les mesures nécessaires pour éviter tout préjudice à l'utilisateur. Il tient compte des règles en vigueur au Centre.

Code d'éthique et de déontologie  
2005-07-11  
/mg

