**Qu’est-ce qu’un cadre de référence en matière d’éthique ?**

Un cadre de référence en matière d’éthique est un ensemble de repères communs. Il permet de guider les actions de toute personne qui travaille au sein de Centres d’Accueil Héritage ou qui siège à son Conseil d’administration, et de l’aider, dans l’exercice de ses fonctions, à prendre les meilleures décisions en toutes circonstances.

Nous avons souvent à faire face à des situations délicates où nous devons nous positionner et prendre des décisions sans qu’il n’existe un règlement ou une politique sur lequel s’appuyer. C’est dans ces circonstances qu’il devient primordial d’avoir un référentiel organisationnel commun pour nous guider dans ces actions et ces prises de décisions.

**Ce qu’il n’est pas**

Un cadre de référence en matière d’éthique n’est donc pas un code de déontologie. Il n’est pas non plus un outil d’évaluation ou de contrôle. Il n’appelle pas à des mesures disciplinaires. Finalement, il ne remplace ni ne modifie, aucune disposition légale.

**Pourquoi un cadre de référence en matière d’éthique**

Quand on considère toutes les questions éthiques qui se posent autour de nous concernant l’environnement, la démocratie et, en santé, toutes les interrogations reliées à la confidentialité, à la gestion des fonds publics, à l’accès à l’information; on comprend aisément qu’une organisation comme la nôtre se doive de posséder un cadre de référence en matière d’éthique. Ne serait-ce que par notre mission envers le bien-être des ainés, une population vulnérable, nous nous devons aspirer à devenir des modèles importants à tous les niveaux.

**Précisions**

Ce référentiel tient compte de la mission, de la vision et des valeurs organisationnelles de notre organisme. La première ébauche a été approuvée par le Conseil d'administration (CA) en février 2015. Le référentiel a été révisé en fonction de l'exercice d'agrément aux fins d'approbation du CA en septembre 2017. Ce référentiel est le résultat d’efforts conjoints entre le Conseil d’administration et l’équipe opérationnelle de Centres d’Accueil Héritage.

1. **Valeurs organisationnelles**

Les comportements attendus dans le cadre de référence en matière d’éthique se fondent sur nos quatre valeurs organisationnelles. Voici des exemples de comportements attendus et de comportements à risque pour chacune de ces valeurs.

**ESPRIT D’ÉQUIPE**

**Comportements attendus à CAH :**

* Fait la promotion des objectifs de l’équipe.
* Assume la responsabilité de son travail, y compris des problèmes et des difficultés.
* Encourage l’expression des points de vue différents et la recherche de solutions ayant un incident positif sur les résultats.
* Favorise des pratiques qui incitent le partage des expériences, des connaissances et des meilleures pratiques au sein de l’équipe.
* Crée un climat de collaboration dans son équipe et avec d’autres équipes.

**Comportements à risque à CAH :**

* Ne répond pas aux attentes de l’équipe.
* Ne respecte pas ses engagements pris envers l’équipe.
* Ne respecte pas une décision prise par l’équipe par choix ou par manque d’intérêt.
* Ne traite pas les autres de façon équitable et avec respect.
* S’engage seulement pour des intérêts personnels, se place en situation de conflit d’intérêts.

**CRÉATIVITÉ**

**Comportements attendus à CAH :**

* Remet en question la méthode traditionnelle et cherche des solutions de rechange.
* Modifie et adapte les méthodes et les approches actuelles pour mieux répondre aux besoins.
* Trouve des solutions souples et adaptables, tout en respectant les normes professionnelles et organisationnelles.
* Ne craint pas d’expérimenter de nouveaux modèles et de nouvelles méthodes, même si les résultats ne sont pas toujours concluants.

**Comportements à risque à CAH :**

* Accomplie son travail sans jamais remettre en question ses méthodes et ses façons de faire.
* N’est pas réceptif aux idées nouvelles.
* Constitue un frein à la progression de l’organisme en raison de son manque d’ouverture face au changement.
* N’adopte pas une attitude d’ouverture vers l’extérieur pour assurer la pérennité de l’organisme.

**INCLUSION**

**Comportements attendus à CAH :**

* Agit de manière juste et équitable envers tous, tant dans ses décisions que dans ses comportements.
* Reconnaît, respecte et prend en compte la diversité et les différences dans son approche axée sur les compétences culturelles.
* Réagit selon les procédures aux situations qui ne respectent pas la lentille inclusive de CAH.
* Discerne ses propres suppositions concernant les autres et s’interroge sur celles-ci pour mieux comprendre les effets nuisibles sur la communauté de CAH.
* Tient compte des différentes perspectives afin de mieux répondre aux besoins de la diversité dans la communauté de langue française en Ontario.

**Comportements à risque à CAH :**

* Fait preuve de discrimination dans son travail et dans ses relations avec les autres.
* Traite de façon différente un membre de l’organisme ou un de ses clients, résidents, aidants, ou bénévoles, en raison d'un préjugé ou stéréotype basés sur les motifs de discrimination selon le Code des droits de la personne de l'Ontario et autre motif, p.ex., l’ethnie, le sexe, l’âge, l'ascendance, l’origine, le handicap, l’orientation sexuelle, la religion.
* N’est pas équitable et inclusif dans ses décisions et ses comportements.

**RESPONSABILITÉ**

**Comportements attendus à CAH :**

* Identifie les valeurs contradictoires à nos valeurs organisationnelles et les concilie dans nos actions de tous les jours.
* Reconnaît ses points faibles et son manque de compréhension et va chercher de l’aide pour surmonter ses difficultés.
* Sait comment présenter la réalité, parfois difficile, à un collègue, un client, un résident, un aidant, un bénévole.
* Connaît et respecte les politiques et les procédures, les règles, les normes et les protocoles du milieu.
* Informe un collègue d’un geste ou d’un comportement à risque.

**Comportements à risque à CAH :**

* Ne respecte pas un engagement.
* Ignore les comportements inacceptables.
* Ne soutient pas et ne respecte pas une décision de l'organisme
* Ne respecte pas ses engagements envers l’organisme

1. **Principes d’éthique**

Les comportements attendus dans le cadre de référence en matière d’éthique se fondent également sur des principes d’éthique importants pour CAH.

Comme employés ou administrateurs de CAH, nous nous engageons à faire partie intégrante de la communauté que nous servons. Nous avons la responsabilité d’agir professionnellement avec une approche centrée sur le client; de préserver la dignité et l’honneur de nos clients; et de pratiquer en respectant les principes d’éthique. Ce code d’éthique vise à fournir des principes d’éthique spécifiques pour régler les situations que nous pourrions rencontrer et à nous servir de guide dans nos relations avec les clients, leurs aidants, d’autres membres de leur équipe de soutien, les professionnels de la santé et le public. Ce code est conçu comme complément aux lois, codes et normes de la pratique professionnelle.

**Exemples de comportements attendus des employés et administrateurs de CAH**

**Défense des droits :**

* Nous avons la responsabilité de renforcer la visibilité, l’accessibilité et la qualité de nos services, en défendant les droits de nos clients.
* Nous demandons conseil à l’interne comme à l’externe pour toute situation mettant l’organisation et/ou ses clients à risque.
* Nous participons aux tables décisionnelles pour faire la promotion des besoins de nos clients.
* Nous référons nos clients à des organismes externes lorsque des besoins ne peuvent être comblés par CAH.

**Sécurité du client et de l’employé :**

* Nous reconnaissons que la communauté constitue un environnement unique pour les employés.
* Nous prenons les mesures nécessaires pour analyser et minimiser les risques aux clients, tout en prenant en considération leurs souhaits.
* Nous prenons les mesures nécessaires pour assurer la sécurité personnelle des employés.
* Nous rapportons et traitons les préoccupations des clients et des employés en matière de sécurité de façon à les rassurer et à les accompagner.
* Nous rapportons immédiatement à notre superviseur toutes situations qui semblent mettre le client à risque.
* Nous respectons le souhait d’un client de continuer à vivre à risque, une fois que la situation a été adressée selon les politiques et procédures de CAH.
* Nous rapportons immédiatement au superviseur toutes situations qui semblent nous mettre ou mettre un collègue à risque.
* Nous nous gardons le droit d’interrompre les services si la sécurité de l’employé est compromise, après avoir pris en considération toutes les options possibles.

**Engagement de fournir des services de qualité :**

* Nous nous engageons à fournir à nos clients des services de la plus haute qualité, selon la disponibilité des ressources.

**Confidentialité :**

* Comme l’information du client est confidentielle, nous nous assurerons que les clients et leur représentant légal sont informés de leurs droits de consentir à partager toute information nécessaire entre individus et organismes directement impliqués dans leurs soins.

**Conflit d’intérêts**

* Nous ne servirons pas nos intérêts personnels au détriment des services à nos clients.

**Dignité :**

* Nous démontrons un respect profond pour la dignité humaine dans toutes nos interactions.
* Nous sommes attentifs et sensibles à la diversité des clients et du personnel.

**Accès juste et équitable :**

* Nous croyons que chaque individu a droit à une évaluation.
* Nous veillerons à ce que les services reflètent les besoins du client, quel que soit son revenu, âge, sexe, ethnicité ou race, habileté physique ou mentale, sans oublier tout autre facteur comme le comportement et le style de vie.

**Santé et bien-être :**

* Nous utilisons une approche holistique pour les besoins en santé des clients, en tenant compte de ce qui leur tient à cœur dans leur communauté afin de soutenir leur bien-être.

**Choix informé pour soutenir l'épanouissement des clients :**

* Nous pensons que la plupart des individus ont l’habileté et le droit de prendre des décisions sur leur santé.
* Nous aiderons les clients à dresser des plans de santé et faire des choix qui tiennent compte de leurs valeurs, croyances et objectifs de santé.
* Nous nous assurerons que les clients sont bien informés de leurs options et ont toute l’information nécessaire pour prendre des décisions informées sur leur santé.
* Selon les procédures établies, si le client est jugé incapable de prendre ces décisions, nous suivrons les directives de son représentant légal.

**Relations entre les groupes de soutien :**

* Bien que nous reconnaissions que la concurrence peut exister entre fournisseurs de services, nous acceptons de respecter le rôle de chacun et de travailler ensemble dans un esprit de collaboration dans le but de maximiser l’efficacité des services aux clients.