



2017

Code d'éthique

Document modifié le
19/06/2017

Table des matières

Présentation du code d'éthique	5
Chapitre 1 – Application et définitions	7
Chapitre 2 - Déclaration des obligations de l'organisme et celles des membres de l'équipe.....	8
Section I - Obligations de l'organisme envers le public	8
Section II - Obligations du membre de l'équipe envers l'utilisateur	8
1. Disposition générales	8
2. Intégrité et objectivité	9
3. Disponibilité et diligence.....	9
4. Responsabilité	9
5. Indépendance et désintéressement	9
6. Confidentialité.....	10
7. Constitution, accessibilité, conservation et destruction des dossiers personnels.....	10
Chapitre 3 - Relations interpersonnelles	12
Section I - Actes dérogatoires envers l'organisme	12
Section II - Obligations envers l'organisme	12
Section III - Obligations du salarié envers les confrères	12
Section IV - Obligations de l'administrateur en regard de ses fonctions	13
Section V - Obligations de l'utilisateur à l'égard de l'organisme et de ses membres.....	13
Chapitre 4 - Examen, traitement des insatisfactions et des plaintes.....	14
Conclusion	14
Annexes	15
Annexe A - Étapes d'examen et de traitement à «l'amiable» des insatisfactions et des plaintes au sein de l'organisme ...	15
Annexe B - Étapes d'examen et de traitement «formel» des insatisfactions et des plaintes au sein de l'organisme	16
Annexe C - Étapes d'examen et de traitement «formel» des insatisfactions et des plaintes à l'ASSSM	18
Annexe D - Référence aux articles de loi	19

Présentation du code d'éthique

L'ère de l'État providence est bel et bien révolue. Dorénavant, la société conviée à une mutation, doit trouver des nouvelles façons de partager les obligations entre les différents paliers de pouvoir public et les ressources du secteur communautaire. Tous ces changements amènent particulièrement les organismes communautaires à revoir leur mission, leurs objectifs et à trouver des nouvelles façons de faire et ce, en considérant les contraintes structurelles découlant des nouvelles politiques gouvernementales.

Il va sans dire que l'établissement de nouveaux paramètres de la responsabilité qui incombe aux organismes communautaires ne se fait pas sans heurt et soulève un questionnement d'ordre éthique. Comme organisme communautaire, le Pont du Suroît se demande entre autres : comment concilier les exigences inhérentes à la qualité des services, l'ampleur des besoins et la rareté des ressources en tenant compte de sa mission et de ses objectifs. Comment s'assurer que les personnes qui font appel à ses services soient respectées le plus authentiquement possible ? Enfin, elle se demande, quelles attitudes et comportements il importe de développer afin d'assurer que toute intervention respecte le principe de confidentialité.

Or, pour parvenir à résoudre une partie de ce questionnement, un comité de trois personnes du conseil d'administration du Pont du Suroît fut créé pour élaborer un code d'éthique adapté de celui de la FFAPAMM qui répondrait à la réalité de l'organisme. Le Pont du Suroît, espère néanmoins que le code qu'il soumet sera perçu comme :

- un outil de sensibilisation aux obligations des membres et des intervenants, aux droits et aux obligations des utilisateurs des services,
- un outil de transformation des pratiques, des attitudes et des mentalités qui peuvent limiter l'application de ces droits.

Quand les membres ou les intervenants seront aux prises avec des décisions complexes à prendre, le code suggérera des lignes de conduite permettant de mieux exécuter la tâche ou de remplir le mandat.

Le présent code s'adresse aux membres et sa portée, pour eux, n'est que morale. Il s'agit en fait d'un code d'honneur. Le consensus autour de certaines règles minimales qui témoignent des valeurs partagées et des objectifs poursuivis, suffit pour le rendre légitime. Le code repose donc sur l'adhésion volontaire de chacun.

Enfin, le code est présenté ici dans une optique souple. Son application à l'intérieur du Pont du Suroît s'effectuera en sachant parfaitement que le gros bon sens et les situations particulières guideront les conduites. Mais peu importe les situations, les membres de l'organisme devront toujours faire preuve de savoir-faire et éviteront d'adopter un comportement qui irait à l'encontre de la mission de celui-ci.

Les membres du Pont du Suroît trouvent leur fondement dans un esprit d'entraide et d'information. Ils croient principalement au respect des membres de l'entourage et de leur proche atteint de maladie mentale, ainsi qu'au pouvoir qu'elles ont de s'autodéterminer. C'est pourquoi les membres insistent pour que toutes les personnes qui œuvrent en leur nom (intervenants et la direction) respectent la mission, les objectifs et offrent des services de qualité.

Le présent code se divise donc en quatre parties. Il y a d'abord " L'APPLICATION ET DÉFINITIONS " qui définissent le fondement, les valeurs auxquelles adhèrent les membres et sur lesquelles reposent les interventions, les objectifs qu'elles poursuivent et les définitions de certains termes. " LA DÉCLARATION DES OBLIGATIONS DE SES MEMBRES " à l'égard du public et des utilisateurs des services suit en deuxième partie. La troisième partie, " LES RELATIONS INTERPERSONNELLES ", est quand à elle, un énoncé des actes dérogatoires envers l'organisme, des obligations qui incombent aux membres de l'équipe en regard de l'organisme, de leurs fonctions et de leurs confrères. Enfin, elle contient un énoncé des utilisateurs à l'égard du Pont du Suroît et de ses membres. La dernière partie, " L'EXAMEN, LE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES ", décrit les étapes que doivent emprunter ceux et celles qui désirent formuler une insatisfaction ou une plainte envers le Pont du Suroît ou l'un de ses membres.

Chapitre 1 – Application et définitions

Article 1. Application :

1.1 Conditions d'admission

Le présent code s'applique aux membres, aux salariés ainsi qu'aux bénévoles du Pont du Suroît.

Est considéré membre régulier: tout membre de l'entourage d'une personne atteinte de maladie mentale qui satisfait aux conditions suivantes :

- En faire la demande écrite ;
- Adhérer aux orientations de l'organisme ;
- Participer aux activités et aux actions de l'organisme selon ses moyens ;
- Payer la cotisation annuelle à l'organisme.

Article 2. Définitions :

1° Maladie mentale

Problème mental sévère, chronique ou périodique, qui influence directement l'autonomie de la personne. Par exemple : psychose, schizophrénie, psychose maniaco-dépressive, dépression sévère, troubles obsessionnels-compulsifs.

2° Personne responsable

Personne désignée par le conseil d'administration qui assume le poste à la direction générale.

3° Membre de l'équipe

Individu qui intervient dans l'organisme quel que soit son statut: membre du conseil d'administration, salarié, bénévole.

4° Utilisateur des services

Toute personne qui utilise les services de l'organisme.

5° Entraide

Regroupement volontaire de personnes qui partagent une expérience commune. Les personnes regroupées s'offrent mutuellement un soutien émotionnel et pratique, basé sur la perspective unique qu'apporte cette expérience.

6° Service de qualité

Service personnalisé qui contribue à créer des conditions de vie plus harmonieuses.

7° Conflit d'intérêt

Situation qui met l'intérêt personnel d'un individu en opposition à l'intérêt de l'organisme.

8° Renseignement personnel

Tout renseignement qui concerne une personne et permet de l'identifier.

Chapitre 2 - Déclaration des obligations de l'organisme et celles des membres de l'équipe

Section I - Obligations de l'organisme envers le public

Article 3. L'organisme doit :

- 1° Dans le cadre de sa mission se préoccuper des principes, des buts, des normes d'exercices déterminés par le conseil d'administration ; entre autres, il doit privilégier le respect de l'utilisateur et croire en sa capacité de s'autodéterminer ;
- 2° Dans la poursuite de ses objectifs, considérer l'ensemble des conséquences prévisibles que peuvent avoir ses comportements sur la société ;
- 3° Favoriser l'amélioration de la qualité et de l'accessibilité des services dans le domaine de la maladie mentale ;
- 4° Favoriser les mesures d'éducation et d'information du public dans le domaine de la maladie mentale ;
- 5° Promouvoir les valeurs de l'organisme et défendre les droits des membres de l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale ;
- 6° Se tenir au courant des nouveaux développements dans le domaine de la santé mentale pour mieux diriger des utilisateurs ;
- 7° À l'égard des autres ressources, développer et maintenir un esprit ouvert en respectant leur mission respective ;
- 8° Favoriser des actions pour permettre la réduction des préjugés face aux maladies mentales ;
- 9° Respecter l'expertise, la compétence des autres partenaires et des milieux avec lesquels il interagit.

Section II - Obligations du membre de l'équipe envers l'utilisateur

1. Disposition générales

Article 3. Le membre de l'équipe doit :

- 1° Assurer la primauté des membres de l'entourage de la personne atteinte de maladie mentale. Cela implique le respect de la personnalité de l'utilisateur, de ses valeurs, de ses différences et des liens qu'il entretient avec son environnement. C'est également, miser sur ses capacités, tenir compte de son point de vue, respecter ses décisions et favoriser sa participation ;
- 2° Avant d'offrir de l'aide, tenir compte des orientations de l'organisme et de ses limites ;
- 3° Lorsqu'il ne peut répondre à la demande, référer l'utilisateur vers une ressource appropriée ;
- 4° Reconnaître en tout temps le droit à l'utilisateur d'interrompre le lien avec l'organisme et de consulter une autre ressource ;
- 5° Tenter d'assurer une relation de confiance entre lui et l'utilisateur. À cette fin, il doit notamment, assurer la confidentialité des renseignements personnels ;
- 6° S'abstenir de travailler au sein de l'organisme, s'il se trouve dans un état susceptible de compromettre la qualité des services ;
- 7° Dénoncer toute forme de brutalité physique, mentale, discrimination, harcèlement ou exploitation dont l'utilisateur pourrait être victime au sein de l'organisme ;
- 8° Reconnaître le droit à l'utilisateur de porter plainte si les droits de ce dernier ont été lésés au sein de l'organisme.

2. Intégrité et objectivité

Article 5. Le membre de l'équipe doit :

- 1° S'acquitter de ses obligations avec intégrité, objectivité et modération ;
- 2° Fournir à l'utilisateur toutes les informations nécessaires pour lui permettre de décider de recourir ou non aux services offerts par l'organisme ;
- 3° Éviter de rendre des services de relation d'aide à des personnes avec qui il entretient une relation susceptible de nuire à la qualité de son intervention ;
- 4° Reconnaître que l'utilisateur a un droit strict à sa vie privée dans la mesure où l'exercice de ce droit ne compromet pas la relation d'aide.

3. Disponibilité et diligence

Article 6. Le membre de l'équipe doit :

- 1° Faire preuve de disponibilité et de diligence à l'égard de l'utilisateur. En cas de non-disponibilité, l'utilisateur doit être avisé du délai prévu au service ;
- 2° Interrompre un service offert à un utilisateur lorsqu'il a des motifs justes et raisonnables pour le faire.

Article 7. Constituent entre autres, des motifs justes et raisonnables pour interrompre un service offert :

- 1° La perte de confiance de l'utilisateur ;
- 2° L'inefficacité des services rendus ;
- 3° Un conflit d'intérêt ou une situation qui compromet la relation ;
- 4° L'incitation de la part de l'utilisateur à l'accomplissement d'actes criminels ;
- 5° Le départ du membre de l'équipe de l'organisme.

4. Responsabilité

Article 8.

En cas de faute ou d'abus dénoncé par l'utilisateur ou un autre membre de l'équipe, la responsabilité personnelle du membre de l'équipe au sein de l'organisme n'est pas engagée. Cependant, certaines personnes pourront être sujettes à des poursuites criminelles en vertu du Code civil si une activité illégale est commise (art. 309 et art. 316 C.c.Q.).

Article 9.

Le membre de l'équipe doit, sur demande, indiquer à l'utilisateur les étapes d'examen et de traitement des insatisfactions et des plaintes.

5. Indépendance et désintéressement

Article 10. Le membre de l'équipe doit :

- 1° Subordonner son intérêt personnel ou le cas échéant, celui de l'organisme ou des autres membres de l'équipe à l'intérêt de l'utilisateur dans les limites raisonnables ;
- 2° Faire preuve de vigilance à l'égard d'informations provenant de l'extérieur qui pourraient avoir une influence préjudiciable sur ses obligations envers le l'utilisateur ;
- 3° Éviter de se placer en situation de conflit entre son intérêt personnel et celui des autres membres de l'équipe, de l'organisme ou de l'utilisateur. L'intérêt d'autrui doit toujours primer ;
- 4° Dès qu'il constate qu'il se trouve dans une situation de conflit ou qu'il risque de s'y trouver, en informer l'utilisateur et le responsable de l'organisme ;

5° Se restreindre à accepter uniquement les cadeaux, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et de valeur initiale minimale.

6. Confidentialité

Note Tous les organismes à but non lucratif sont considérés comme des établissements privés selon le Code civil du Québec (art. 1525) et la Commission d'accès à l'information. Ils sont donc en matière de confidentialité régis par la Loi de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Le membre répondra donc aux exigences décrites ci-dessous.

Article 11. Le membre de l'équipe doit :

1° En tout temps préserver l'anonymat de l'utilisateur et garder confidentiels les renseignements personnels quelque soit la nature de leur support et quelque que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autres à l'exception de cas prévus par la loi ;

2° Respecter le secret d'éthique ou le secret partagé, en raison de la nature même du travail d'équipe et des exigences du travail multidisciplinaire auquel il est appelé ;

3° Faire preuve de discrétion à l'égard des personnes qui font appel aux services.

Article 12.

Le membre de l'équipe doit divulguer les renseignements personnels tenus par l'organisme qu'avec l'autorisation de l'utilisateur ou dans le cas prévu par la Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé.

7. Constitution, accessibilité, conservation et destruction des dossiers personnels

Note Les organismes membres de la FFAPAMM ne sont pas tenus de constituer des dossiers personnels à l'égard de leurs utilisateurs. Du moment où elles en tiennent cependant, elles sont régies par la Loi de la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Toutefois, il est fortement recommandé qu'un registre de services dans lequel apparaîtront le type de service et le nombre d'utilisateurs soit tenu.

Article 13. Le membre de l'équipe doit :

1° Informer l'utilisateur qu'un dossier personnel sera constitué à son sujet ;

2° Inscrire à l'intérieur du dossier personnel son objet ;

3° Informer l'utilisateur de l'objet du dossier, de l'utilisation qui en sera faite, des renseignements et du personnel qui aura accès à son dossier au sein de l'organisme ;

4° Recueillir que les renseignements pertinents à l'objet du dossier et cela par des moyens licites ;

5° Recueillir des renseignements personnels sur un utilisateur auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci consente à la cueillette auprès d'un tiers ;

6° Informer l'utilisateur de ses droits de consultation et de rectification ;

7° Réserver le droit à l'utilisateur de prendre connaissance de façon tangible ou verbale des renseignements contenus dans son dossier. De plus, il doit lui reconnaître le droit d'obtenir une copie des documents dans la mesure où l'exercice ponctuel de ce droit ne lui est pas préjudiciable à lui ou à un tiers. En cas de risque d'un préjudice, un moment de consultation devra être établi dans le temps ;

8° Réserver le droit à l'utilisateur de consulter le membre de l'équipe responsable de son suivi afin de clarifier certains renseignements contenus dans son dossier ;

9° Demander l'autorisation à un tiers avant de diffuser toute information qu'il aurait fournie et qui est inscrite au dossier de la personne. Si le tiers refuse, cette information devra être soustraite du dossier avant que la personne concernée prenne connaissance de son dossier ;

10° Mettre en place des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements.

Article 14.

Le membre de l'équipe ne doit en aucun cas exiger à l'utilisateur des frais pour avoir accès aux renseignements personnels. Toutefois, des frais raisonnables de transcription de reproduction ou de transmission peuvent être exigés.

Note Pour préserver la confidentialité, il est proposé de former, au besoin, un comité composé de deux personnes, dont une issue du conseil d'administration et l'autre de la permanence et que ces deux personnes soient responsables des dossiers. Ce comité aurait la charge de désigner les personnes autorisées à accéder aux dossiers.

La méthode de destruction de documents choisie par le Pont du Suroît est le déchiquetage. Dans le cas d'un trop grand volume de documents, ceux-ci devraient être confiés à une entreprise spécialisée en récupération de papier de ce type.

L'organisme s'assurera que les documents, disquettes, cartouches ou rubans magnétiques disposés au rebut ne contiennent pas de renseignements personnels.

Chapitre 3 - Relations interpersonnelles

Section I - Actes dérogatoires envers l'organisme

Article 15. Sont dérogatoires à l'intégrité et à la crédibilité de l'organisme les actes suivants :

- 1° Inciter quelqu'un de façon pressante et répétée à recourir aux services de l'organisme ;
- 2° Conseiller ou encourager un utilisateur à poser un acte illégal ;
- 3° Réclamer à l'utilisateur de l'argent pour un service dont les coûts sont assumés par l'organisme ;
- 4° Abandonner un utilisateur sans raison suffisante sans avoir au préalable vérifié et proposé une alternative ;
- 5° Abuser, agresser physiquement et/ou verbalement un utilisateur ;
- 6° Falsifier, altérer des données dans le dossier de l'utilisateur quelle qu'en soit la raison ;
- 7° Dispenser des services de façon discriminatoire ;
- 8° S'approprier des biens confiés à l'organisme ou mis sous sa garde ou utiliser des biens appartenant à l'organisme à des fins personnelles sans son autorisation ;
- 9° S'approprier des stupéfiants, une préparation narcotique ou anesthésique, des fournitures de tout genre ou tout autre bien appartenant à l'organisme ou à un utilisateur ;
- 10° Poser tout acte ou avoir tout comportement qui va à l'encontre de la mission ou de la philosophie de l'organisme ;
- 11° Ne pas informer l'organisme lorsqu'on a des raisons de croire qu'un membre de l'équipe déroge aux principes et objectifs de l'organisme ;
- 12° Avoir des relations d'affaires avec un utilisateur ou l'inciter à en avoir avec un membre de l'équipe ;
- 13° Avoir des relations sexuelles avec un utilisateur.

Section II - Obligations envers l'organisme

Article 16. Le salarié, administrateur ou bénévole doit :

- 1° Agir avec intégrité ;
- 2° Soutenir son organisme en adhérant à ses principes et objectifs ;
- 3° Contribuer à l'amélioration des services dispensés par l'organisme ;
- 4° Agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont accordés ;
- 5° Faire preuve de transparence.
- 6° Éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts.

Section III - Obligations du salarié envers les confrères

1° Assurer la primauté des autres membres, ce qui implique le respect de leur personnalité, de leur façon de vivre, de leurs différences, de leurs valeurs et des liens qu'ils entretiennent avec leur environnement ; C'est également respecter leurs tâches, leurs décisions, miser sur leurs capacités, tenir compte de leur point de vue et favoriser leur participation dans l'organisme ;

- 2° Faire preuve d'intégrité ;

- 3° S'impliquer dans le travail d'équipe et faire preuve à l'intérieur de ce travail, d'ouverture d'esprit et de disponibilité ;
- 4° Transmettre aux collègues toutes les informations nécessaires afin que les tâches soient bien exécutées ;
- 5° Faire preuve de solidarité et d'appui ;
- 6° Supporter à sa mesure le travail de chacun ;
- 7° Transmettre sur demande un compte rendu verbal ou écrit de ses activités aux membres du conseil d'administration ou à son responsable ;

Section IV - Obligations de l'administrateur en regard de ses fonctions

Article 17.

Le membre du conseil d'administration doit s'acquitter des obligations et des responsabilités légales que tout administrateur d'organisme à but non lucratif a en vertu du Code civil du Québec et de la Loi sur les compagnies du Québec. Entre autres, il doit :

- 1° Agir dans les limites de son pouvoir ;
- 2° Agir avec prudence et diligence ;
- 3 Agir avec honnêteté et loyauté ;
- 4° S'abstenir de tirer profit des biens ou des informations ;

Section V - Obligations de l'utilisateur à l'égard de l'organisme et de ses membres

Article 20. L'utilisateur doit :

- 1° Respecter la mission, les objectifs et les biens de l'organisme ;
- 2° Respecter tous les membres de l'équipe, leurs limites et leurs délais d'intervention ;
- 3° Utiliser les services offerts par l'organisme de façon nécessaire à la relation d'aide ;
- 4° Collaborer en fournissant les informations nécessaires à la relation d'aide ;
- 5° Porter plainte s'il considère que son intégrité est violée.

Chapitre 4 - Examen, traitement des insatisfactions et des plaintes

Trois procédures de traitement des insatisfactions et des plaintes sont possibles.

La première, la procédure à l'amiable, consiste pour le plaignant à manifester son insatisfaction à un membre de l'équipe ou directement à la direction.

La deuxième est de formuler par écrit sa plainte directement aux responsables de l'organisme (selon le cas au comité des plaintes).

La troisième, est de formuler une plainte à l'Agence des Services de Santé et des Services Sociaux de la Montérégie (ASSSM). Dans ce cas, on peut faire appel au Service d'assistance aux usagers des services sociaux et de santé, présent dans la région. Les procédures et leurs distinctions sont présentées ci-dessous.

En annexe A-B et C sont décrits à titre d'information les trois types de procédures.

Veuillez prendre note que le processus de plainte de l'ASSSM est inclus dans ce document à titre d'information seulement. Cette section ne doit pas être considérée comme partie prenante du code d'éthique d'un organisme.

Pour le traitement à l'amiable ou formel des insatisfactions et des plaintes au sein de l'organisme, il est recommandé :

- Que soient prises en notes toutes les informations recueillies à chacune des étapes de traitement ;
- Que ces informations soient transmises à la direction ;
- Que les notes soient portées au dossier des traitements d'insatisfactions et des plaintes.

Il est proposé pour le traitement des insatisfactions et des plaintes au sein de l'organisme, qu'un comité composé de trois personnes issus du C.A. et de l'extérieur, soit formé. Ceci afin d'encadrer et rendre la démarche plus efficace.

Conclusion

Mission accomplie !

Le Pont du Suroît considère effectivement que sa mission concernant le code d'éthique est accomplie. Telle que mentionnée dans le préambule de ce document, l'élaboration d'un code d'éthique établissant les conduites, les attitudes et les rapports qui seraient souhaitables d'adopter au sein des organismes est maintenant concrète.

Il faut rappeler qu'au départ, l'élaboration du présent code avait bel et bien pour objet d'adopter non pas toutes les solutions mais quelques éléments de réponses aux préoccupations touchant les membres du Pont du Suroît.

En conclusion, n'oubliez pas que cet outil de sensibilisation et de transformation devra faire l'objet d'une mise à jour régulière. Celle-ci démontrera l'évolution de la société et celle de l'organisme. Dans un an, cinq ou dix ans, comment sera le Pont du Suroît ? Sa mission et ses objectifs auront-ils connu des modifications ? Les paramètres de responsabilités fixés par les paliers de pouvoir public, seront-ils les mêmes ? Nul ne peut le prévoir. Mais une chose est certaine, le présent code d'éthique découle des réalités actuelles et non de celles de demain.

Annexes

Annexe A - Étapes d'examen et de traitement à «l'amiable» des insatisfactions et des plaintes au sein de l'organisme

1. Principes généraux

Article 21.

Tout utilisateur ou tout membre de l'équipe peut manifester son insatisfaction à l'égard de l'organisme à un membre de l'équipe ou directement à la direction.

2. Évaluation de la plainte

Article 22

La personne à qui cette insatisfaction est manifestée prend le temps de bien écouter et de comprendre le plaignant et suggère à celui-ci des pistes de solutions.

Si les solutions proposées ne conviennent pas au plaignant, il est invité à rencontrer la direction.

3. Traitement de l'insatisfaction ou de la plainte

Article 23

À l'intérieur d'un délai raisonnable, la direction rencontre le plaignant, reçoit les informations concernant la situation et explore les pistes de solutions.

S'il y a lieu, le conseil d'administration ou la direction rencontre le membre de l'équipe concerné afin de compléter les informations et d'envisager les mesures correctives. Les démarches pour corriger la situation problématique peuvent prendre diverses formes, y compris un échange à trois entre le conseil d'administration ou la direction, le plaignant et le membre de l'équipe concerné.

Si le plaignant est toujours insatisfait, le conseil d'administration ou la direction l'informe de son droit d'entrer dans un processus formé d'examen et de traitement de plaintes et lui fait part des procédures.

Annexe B - Étapes d'examen et de traitement «formel» des insatisfactions et des plaintes au sein de l'organisme

1. *Principes généraux*

Article 24

Une plainte peut être portée contre tout membre qui ne répond plus aux conditions d'adhésion, enfreint les règlements ou constitue une nuisance pour l'organisme. Il s'expose ainsi à une suspension ou une expulsion de l'organisme.

Note Les procédures de suspension et d'expulsion ne doivent être entreprises qu'à partir du moment où le conseil d'administration de l'organisme est convaincu qu'il n'est plus possible de corriger la situation. Ce constat se produit habituellement après un certain nombre d'échanges non fructueux entre le comité des plaintes et le ou les individus mis en cause. La suspension et, à fortiori l'expulsion, doivent être considérées comme des mesures de dernier recours. Il est clair que le rôle du conseil d'administration consiste à s'assurer du respect des règlements et principes de l'organisme par ses membres et non à les expulser.

2. *Objet de la plainte*

Article 25

La plainte doit s'appuyer sur la démonstration crédible qu'un membre de l'organisme est en faute, ayant manqué aux objectifs prévus dans les règlements généraux de l'organisme.

3. *Présentation de la plainte*

Article 26

La plainte doit être présentée par écrit au comité des plaintes de l'organisme. Elle doit énoncer clairement son objet.

Article 27

L'écrit doit être une démonstration raisonnable du bien-fondé de la plainte. Celle-ci sera étayée par des documents concrets, déclarations publiques, témoignages, etc.

Note Les " ouï-dire " et les témoignages de seconde génération ne seront pas considérés comme étant des motifs suffisants pour engager une action officielle de l'organisme. Dans de telles situations, le personnel de l'organisme encouragera les personnes concernées à s'adresser franchement et directement au comité des plaintes de l'organisme pour clarifier la situation et interrompre la propagation des rumeurs et des soupçons.

4. *Évaluation de la plainte*

Article 28

Le comité des plaintes doit considérer le recevabilité des plaintes provenant de divers paliers. Il prend celles provenant des membres de l'équipe et des utilisateurs. Les membres et les utilisateurs peuvent porter plainte à l'égard des personnes qui interviennent dans l'organisme ou qui la gèrent. À leur tour, les personnes qui gèrent peuvent porter plainte à l'égard de ceux qui interviennent.

Article 29

Il faut démontrer que tous les moyens raisonnables y compris le traitement à l'amiable ont été utilisés par les individus pour régler le litige et qu'aucune entente n'est survenue.

Article 30

Les plaintes émises ne répondant pas aux critères précédant seront tout de même soumises à l'attention du comité des plaintes de l'organisme pour des fins d'information. Celui-ci pourra, dans des circonstances exceptionnelles, accepter de les traiter.

5. *Traitement de la plainte*

Article 31

Pour donner suite à une requête provenant d'un membre de l'équipe ou d'un utilisateur, le comité des plaintes de l'organisme procédera de la manière suivante :

À la suite du dépôt de la requête, le comité des plaintes de l'organisme convoquera individuellement les individus mis en cause à une rencontre dans les 21 jours ouvrables suivant la plainte, afin d'éclaircir la situation et mettre en place des mesures de correction.

Article 32

Un défaut de réponse dans les délais proposés est interprété comme un manque d'intérêt à l'endroit de l'organisme. Conséquemment, le conseil d'administration, sur recommandations du comité des plaintes, peut procéder à la suspension.

Article 33

Le dossier est fermé s'il est démontré que la plainte est sans fondement et/ou que des mesures correctives adéquates ont été entreprises, compte tenu de la teneur de la plainte initiale.

Article 34

Si la plainte porte sur un acte posé par un membre d'un ordre professionnel, elle est acheminée selon la procédure en vigueur au sein de l'organisme. Le comité des plaintes transmet au conseil d'administration tout écrit émis par le plaignant ainsi que l'analyse et les recommandations soumises par le comité.

Si le conseil d'administration juge que la gravité de la plainte le justifie, il doit :

1°- la transmettre à l'ordre professionnel concerné ;

2°- aviser l'ordre professionnel concerné des mesures disciplinaires par l'organisme à l'endroit du professionnel ;

3°- en informer le plaignant par écrit.

Annexe C - Étapes d'examen et de traitement «formel» des insatisfactions et des plaintes à l'ASSSM

1. Principes généraux

Article 35

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., chapitre S4.2J) encourage tout individu majeur apte ou tout tuteur légal à porter plainte lorsqu'il considère et peut démontrer que ses droits ou ceux de celui qu'il représente ont été lésés à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux.

2. Objet de la plainte

Article 36

La plainte doit démontrer que l'organisme communautaire ou l'un de ses membres a été fautif lors d'un service offert selon la Loi sur les services de santé et des services sociaux (L.R.Q., chapitre S-4.2).

3. Présentation de la plainte

Article 37

Pour les organismes communautaires, toute plainte à leur égard ou à l'égard de leurs membres doit être présentée à l'ASSSM. Elle peut prendre deux formes, soient écrite ou verbale.

4. Évaluation de la plainte

Article 38

Pour que l'ASSSM accepte de traiter la plainte, le plaignant doit énoncer clairement l'objet de sa plainte. Il doit être un majeur apte ou un tuteur légal. Il démontrera de façon raisonnable le bien-fondé de la plainte à l'aide de documents, témoignages, etc.

Article 39

La plainte émise qui ne correspond pas aux critères précédents pourra être conservée à titre d'information et exceptionnellement utilisée advenant une nouvelle plainte mettant en cause le même individu.

Article 40

Le responsable de l'application de la procédure d'examen des plaintes à l'ASSSM portera assistance ou s'assurera que soit prêtée assistance au requérant qui le demande. Il permettra à celui-ci de lui présenter ses observations.

5. Traitement des plaintes

Article 41

Dès réception de la plainte, le responsable donnera au requérant un avis écrit indiquant la date de réception de la plainte. À compter de cette date, un délai de 60 jours lui sera accordé pour examen. Il informera par la suite le requérant des conclusions motivées auxquelles il est parvenu.

Article 42

Advenant le cas où les conclusions de l'ASSSM ne conviendraient pas au requérant, si le délai n'est pas respecté ou s'il y a refus de traiter la plainte, le plaignant pourra s'adresser au commissaire aux plaintes. Il devra le faire par écrit pour bénéficier de ce deuxième recours.

Note Il est toujours possible de recourir à des instances en dehors du réseau de la santé et des services sociaux. Ces instances sont :

- la Commission des droits de la personne ;
- la Commission de la protection de la jeunesse ;
- la Commission d'accès à l'information ;
- le Protecteur du citoyen ;
- les corporations professionnelles.

Pour connaître leurs procédures d'examen et de traitement des plaintes, il faudra les consulter individuellement.

Annexe D - Référence aux articles de loi

Code civil du Québec

Article 309

Les personnes morales sont distinctes de leurs membres. Leurs actes n'engagent qu'elles-mêmes, sauf les exceptions prévues par la loi.

Article 316

En cas de fraude à l'égard de la personne morale, le tribunal peut, à la demande de tout intéressé, tenir les fondateurs, les administrateurs, les autres dirigeants ou les membres de la personne morale qui ont participé à l'acte reproché ou en ont tiré profit personnel responsables, dans la mesure qu'il indique, du préjudice subi par la personne morale.

Article 321

L'administrateur est considéré comme mandataire de la personne morale. Il doit dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent et agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.

Article 322

L'administrateur doit agir avec prudence et diligence. Il doit aussi agir avec honnêteté et loyauté dans l'intérêt de la personne morale.

Article 323

L'administrateur ne peut confondre les biens de la personne morale.

