



Alternatives communautaires d'habitation  
et d'intervention de milieu  
5940, Boulevard Monk  
Montréal (Québec), H4E 3H4

Téléphone: (514) 362-7221  
Télécopieur: (514)362-7076

[www. achimaines.com](http://www.achimaines.com)

Adopté par le C.A d'ACHIM le 21 août 2008  
Adopté par le C.A de La Porte de l'Amitié le 3 septembre 2008



## *Le Code d'éthique...*



Lexique	3
Pourquoi se doter d'un code d'éthique ?	4
Mission et objectifs	5
Valeurs de l'organisme	6
Droit au respect et à la dignité	8
Droit à l'intimité	9
Droit à l'information	10
Droit à la liberté d'expression et au libre choix	11
Droit à la responsabilité et à la participation	12
Droit à la confidentialité	13
Droit de porter plainte et d'exercer un recours	14
Responsabilités du résident et de l'utilisateur	15

Le présent code d'éthique est le fruit d'une consultation auprès des résidents, des utilisateurs, des employés et des bénévoles.

Tout au long du document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination, dans le seul but d'alléger le texte.

### Chacun est tenu de:

- User de courtoisie et de respect envers toute autre personne. Aucun acte de violence physique, verbale ou psychologique ne sera toléré.
- Respecter les biens et la qualité de vie des autres résidents et utilisateurs.
- Circuler décemment habillée dans les lieux communs.\*
- Respecter les règles de fonctionnement en vigueur et éviter toutes activités illégales au sein de l'organisme.
- Faire connaître ses besoins, ses décisions et ses choix aux employés.
- Faire preuve de bonne foi pour la résolution de conflits.
- Informer la direction de toute situation qui porte préjudice au bien-être ou à la sécurité de toute autre personne.
- Éviter d'offrir des pourboires ou cadeaux aux employés en tout temps, et aux bénévoles durant leurs heures de service.

\* *Ne pas circuler en sous-vêtements, torse ou pieds nus.*

### Droit de porter plainte et d'exercer un recours

Le résident et l'utilisateur ont le droit de porter plainte et d'exercer un recours en tout temps. Ils ont le droit d'être informés des procédures à cet égard et d'être assistés dans le processus.

### *L'employé et le bénévole s'engagent à :*

- *Faire preuve de bonne foi dans la prise de connaissance de toute insatisfaction et étudier les possibilités d'y remédier.*
- *Informers le résident, l'utilisateur et leurs proches des procédures si ces derniers désirent porter plainte.*
- *Assister toute personne qui désire porter plainte et faciliter l'exercice de ce droit en tout temps.*

### Code d'éthique

Document qui énonce les pratiques et attitudes attendues de toutes personnes qui évoluent au sein d'Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM), notamment les employés, les bénévoles, les résidents et les utilisateurs. Il précise les droits et responsabilités de chacun et constitue un guide des comportements attendus en faveur de l'harmonie.

### Employé

Toute personne salariée qui au sein d'ACHIM est amenée à intervenir auprès des résidents et des utilisateurs.

### Bénévole

Personne inscrite au registre des bénévoles d'ACHIM, qui apporte un soutien volontaire non rémunéré à l'organisme.

### Utilisateur

Dans le présent code d'éthique, le terme utilisateur désigne autant les membres que les non-membres qui ne sont pas résidents mais qui bénéficient des services et activités d'ACHIM.

### Résident

Personne qui habite un logement au sein d'une résidence gérée par ACHIM.

## Pourquoi se doter d'un code d'éthique ?

### Pourquoi se doter d'un code d'éthique ?

ACHIM a choisi de se doter d'un code d'éthique afin d'encadrer les relations entre l'organisme et les personnes qui en utilisent les services. Ceci a pour but d'éviter les ambiguïtés et de favoriser l'harmonie, le tout en respectant la mission et les objectifs de l'organisme.

Inspiré des valeurs véhiculées à ACHIM, le présent code d'éthique se base sur les principes de la Charte canadienne des droits et libertés, de la Déclaration universelle des droits de l'homme, de la Loi sur les services de santé et les services sociaux et du Code civil.



## Droits du résident et de l'utilisateur

### Droit à la confidentialité

Le résident et l'utilisateur ont droit au respect de la confidentialité des informations et situations qui les concernent.

Le résident a droit à ce que les dossiers contenant de l'information privée à son égard soient tenus confidentiels.

### *L'employé et le bénévole s'engagent à :*

- *Ne pas divulguer l'information contenue dans le dossier du résident à laquelle ils sont exposés dans le cadre de leurs tâches.\**
- *Éviter de commenter ou commérer sur la vie privée des personnes.*
- *Ne pas ouvrir le courrier personnel des résidents.*
- *Informar la Direction de toute situation pouvant porter préjudice à une personne.*

*\* Concerne les intervenants ayant un accès autorisé aux documents confidentiels.*

### Droit à la responsabilité et à la participation

Le résident et l'utilisateur ont le droit de participer aux décisions et actions qui les concernent.

Ils ont le droit de prendre leur place dans la communauté et de participer aux activités.

### *L'employé et le bénévole s'engagent à :*

- *Encourager et favoriser la participation.*
- *Réunir les conditions nécessaires à la participation et à la responsabilisation de chacun.*
- *Tenir compte des suggestions et commentaires en fonction des possibilités existantes.*

### Mission

Mis sur pied en 1989, ACHIM a pour mission de développer des ressources communautaires pour les aînés du secteur afin de maintenir ces derniers actifs dans leur milieu tout en leur assurant la meilleure qualité de vie possible.

### Objectifs

- Améliorer les capacités et les compétences de la personne âgée à maintenir un rôle social actif, en intervenant au niveau des connaissances, des habiletés et des facteurs de motivation.
- Diminuer l'insécurité et l'isolement des personnes âgées.
- Susciter la participation de la communauté dans l'élaboration et l'organisation des services offerts.

Afin de réaliser sa mission, ACHIM adopte une philosophie d'échange et de partenariat entre la communauté et le réseau de la santé et des services sociaux. Cette approche est axée sur la prise en charge et la responsabilité des individus en regard de l'amélioration de leurs conditions de vie.

## Valeurs de l'organisme

Au sein d'ACHIM, nous avons à cœur le bien-être des aînés. Ainsi, nous sommes soucieux de les soutenir afin qu'ils maintiennent leurs acquis et développent leur potentiel.

La valorisation étant au cœur de nos actions, nous priorisons :

**Le respect:** Nous privilégions le respect de la personne dans son intégralité. Le respect fait référence à la considération que toute personne mérite au sein de notre organisme, indépendamment de toutes caractéristiques d'âge, de sexe, d'ethnicité, d'orientation sexuelle, de religion, de croyance, de revenu, de santé mentale ou physique, de statut social et environnemental.

**L'engagement:** Nous croyons que l'engagement est un des leviers de notre organisme. Il se traduit par des intérêts et des attitudes orientés vers la réalisation de la mission de notre organisme, au bénéfice des personnes qui ont recours à ses services.

**L'entraide:** Nous croyons que l'entraide est le pilier d'un environnement qui se veut empreint d'humanité, de solidarité et d'amitié. L'entraide se traduit par l'aide mutuelle entre les personnes au sein de l'organisme.

**La participation:** Nous croyons à la participation comme étant la clef de la valorisation de chaque personne dont l'apport ne peut être que bénéfique. La participation se traduit par une liberté et une volonté du résident et de l'utilisateur à prendre part de manière active à la vie de l'organisme dans le respect de leurs capacités personnelles.

## Droits du résident et de l'utilisateur

### Droit à la liberté d'expression et au libre choix

Le résident et l'utilisateur ont le droit d'exprimer leurs opinions et de faire des suggestions. Ils sont libres de s'impliquer, de définir leur degré d'implication et le moment de leur implication.

Le résident a le droit d'avoir un représentant légal et demeure libre du choix de la personne qui lui convient à cet égard.

Chacun a le droit de choisir et de définir les liens ou les relations qu'il souhaite entretenir avec les autres. Chacun a le droit de conserver son autonomie et d'être assisté en fonction des ressources de l'organisme.

### *L'employé et le bénévole s'engagent à :*

- *Réunir les conditions nécessaires à l'exercice du libre choix.*
- *Éviter toute discrimination liée aux choix personnels.*
- *Reconnaître et respecter les décisions personnelles de tous même si celles-ci semblent aller à l'encontre du bien-être du décideur.*

### Droit à l'information

Le résident et l'utilisateur ont le droit d'être tenus au courant de tout ce qui concerne la résidence et la communauté environnante.

Le résident et l'utilisateur ont le droit d'être informés des ressources et des activités existantes au sein de l'organisme. Ils ont également le droit d'être référés de manière appropriée selon leurs besoins.

Le résident et l'utilisateur ont le droit d'être informés des mesures prises qui affectent ou influencent leur milieu de vie.

Le résident et l'utilisateur ont le droit d'être mis au courant des conséquences de toutes décisions qu'ils prendront de façon libre et éclairée.

### *L'employé et le bénévole s'engagent à :*

- *Informer le résident, l'utilisateur et leurs proches des situations qui les touchent et éviter la rétention volontaire d'informations.*
- *Répondre avec franchise à toutes questions du résident et de l'utilisateur en tenant compte de la confidentialité.*
- *Faciliter le maintien des contacts des personnes avec l'extérieur.*
- *Donner au résident accès à l'information et aux explications nécessaires à une bonne compréhension.*



## Droits du résident et de l'utilisateur

### Droit au respect et à la dignité

Le résident ainsi que l'utilisateur ont droit au respect de leur intégrité personnelle, indépendamment de leurs caractéristiques d'âge, de sexe, d'ethnicité, de race, d'orientation sexuelle, de religion, de croyance, de revenu, de santé mentale ou physique, de statut social et environnemental.

Le résident et l'utilisateur ont droit à un service empreint de courtoisie, de politesse et de tact.

Ils ont le droit de ne pas être exposés aux confidences ou doléances des employés ou bénévoles à propos de difficultés personnelles ou de problèmes relatifs à la régie interne de l'organisme.

### L'employé et le bénévole s'engagent à :

- *Utiliser le vouvoiement et le nom de famille lorsqu'ils s'adressent au résident, à l'utilisateur et à leurs proches, précédés de l'appellation appropriée, soit Monsieur, Madame ou Mademoiselle.\**
- *User des règles habituelles de civisme, de politesse et de courtoisie.*
- *Éviter toute communication jugée dégradante ou infantilisante.*
- *Opter pour une tenue vestimentaire adéquate et décente.*
- *User d'équité et de tact envers tous.*

\* Lorsqu'il y a entente entre le bénévole et le résident /l'utilisateur, le bénévole pourra employer le prénom précédé de l'appellation appropriée.

## Droits du résident et de l'utilisateur

### Droit à l'intimité

Le résident a droit à l'intimité de sa personne, de sa vie privée et de son logement.

Il a droit ainsi que tout autre utilisateur au respect de ses biens personnels. Il en dispose selon son bon vouloir.

### L'employé et le bénévole s'engagent à :

- *Ne pas entrer chez un résident sans être accompagné, sauf pour des raisons de sécurité.*
- *Éviter de faire de la sollicitation auprès du résident et de l'utilisateur.*
- *Ne pas entrer chez un résident sans y avoir été invité, pour l'intervenant lié au soutien communautaire.*
- *Ne pas toucher, s'approprier, briser ou abîmer les biens personnels du résident et de l'utilisateurs.*
- *Ne pas accepter un don ou un legs octroyé au moment où le donateur reçoit des services d'ACHIM à moins d'être le conjoint ou un proche parent.*