

## **CODE D'ÉTHIQUE DE TEL-AIDE QUÉBEC**

Tel-Aide Québec est un organisme sans but lucratif qui fournit gratuitement un service d'écoute téléphonique à toutes les personnes vivant notamment de la solitude, de l'anxiété ou de la détresse de même qu'à celles ayant des idées suicidaires. Une référence à d'autres ressources est fournie au besoin.

L'écoute offerte repose sur la conviction que toute personne possède au plus profond d'elle-même un désir inaliénable de se réaliser. En conséquence, les valeurs préconisées sont l'accueil, le respect, l'empathie et l'authenticité.

Ce Code d'éthique s'adresse à toutes les personnes impliquées à Tel-Aide Québec, à savoir les membres, la permanence et les personnes-ressources dispensant des services à l'organisme. Ce Code énonce les valeurs et les principes qui servent de guide aux personnes précitées afin de les aider à juger de la justesse de leurs comportements et d'assurer une qualité de service à l'ensemble de la clientèle.

Dans l'esprit de ce Code, toute personne impliquée à Tel-Aide Québec s'engage :

- 1) À adhérer au présent Code d'éthique;
- 2) À respecter la mission de Tel-Aide Québec, sa philosophie d'écoute, ses Règlements généraux, ses politiques ainsi qu'à agir dans les limites des tâches qui lui sont délégués;
- 3) À respecter la clientèle, les membres du personnel ainsi que l'ensemble des bénévoles et collaborer à maintenir un climat de travail harmonieux;
- 4) À agir avec honnêteté, loyauté, prudence et diligence;
- 5) À faire preuve d'impartialité, de neutralité et d'intégrité dans l'accomplissement de sa tâche ou mandat;
- 6) À éviter de se placer ou de placer l'organisme dans une situation de conflit d'intérêts;
- 7) À projeter une image positive de Tel-Aide Québec;
- 8) À respecter son engagement auprès de l'organisme quant à sa tâche et ses exigences;
- 9) À respecter les limites de ses fonctions;
- 10) À respecter la confidentialité des renseignements que détient Tel-Aide Québec et à se conformer à sa politique de confidentialité envers les appelants, les écoutants et les membres de son personnel, ainsi qu'à la localisation de ses locaux;
- 11) À travailler en pleine collaboration avec les autres bénévoles et le personnel;
- 12) À participer aux activités de l'organisme qui favorisent le ressourcement et l'actualisation des compétences;
- 13) À respecter les biens et le matériel mis à sa disposition dans l'exécution de sa tâche;
- 14) À ne pas exercer ses fonctions au sein de l'organisme sous l'effet de l'alcool ou de la drogue.

Toute dérogation au Code d'éthique peut être soumise au conseil d'administration qui prendra les dispositions nécessaires.