



Fondation québécoise du cancer

**Code d'éthique
des employé(e)s
et des bénévoles**

Le 7 avril 2003

PRÉAMBULE

La Fondation québécoise du cancer s'est donnée comme mission d'améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cancer et de celle de leurs proches. Depuis sa création, en 1979, la Fondation s'inspire de valeurs humanistes qui placent la dignité de la personne au premier plan. Les ressources humaines constituent le principal levier permettant d'assurer des services de qualité.

La Fondation est un organisme de première ligne qui offre des services essentiels aux personnes atteintes de cancer. Les quatre principaux services offerts sont : Info-cancer, le premier service téléphonique gratuit et confidentiel interactif au Canada de renseignements sur le cancer; Télé-cancer, un service confidentiel et gratuit de jumelage entre une personne atteinte de cancer et une autre, bénévole, ayant été touchée par le même type de cancer; le Centre de documentation où des services de références et de prêts sont offerts sans frais sur place, au téléphone, par la poste ou via Internet à www.fqc.qc.ca le portail d'information francophone sur le cancer et son Service d'hébergement comprenant les hôtelleries de Gatineau, Montréal, Sherbrooke et bientôt Trois-Rivières¹.

Dans l'accomplissement de sa mission et la réalisation de ses interventions, la Fondation québécoise du cancer dessert une clientèle variée comprenant des usagers et des donateurs. Des normes de conduites rigoureuses et prédéfinies assurent à la clientèle une gestion saine et une régie d'entreprise efficace. La prise de décision est donc fondée sur des principes de solidarité, de partenariat, de compassion, d'écoute, d'intégrité, de transparence, d'imputabilité et de respect.

En se dotant officiellement d'un code d'éthique, la Fondation réaffirme son attachement à ces normes de conduites, l'indique clairement au public en général et à toutes les personnes et organisations qui l'appuient.

Sous l'autorité du vice-président exécutif le présent code d'éthique engage l'ensemble des personnes qui travaillent pour la Fondation. Il exprime en attitudes et en comportements les valeurs partagées par tous ceux et celles qui évoluent dans l'organisme.

¹Ouverture prévue à l'automne 2004

Cette partie du code d'éthique présente les valeurs et les pratiques attendues de tous les intervenants (employés et bénévoles) de la Fondation québécoise du cancer ci-après appelée « Fondation ». Chacun est responsable de les appliquer en tenant compte des besoins des différentes clientèles et des ressources disponibles.

Les employés de la Fondation s'engagent envers :

1. Les usagers de la Fondation
2. Leur employeur
3. Leurs collègues de travail
4. Les donateurs et le public en général
5. Les bénévoles

1. LES USAGERS DE LA FONDATION QUÉBÉCOISE DU CANCER

A Droit à la confidentialité

Les employés doivent :

- i) Respecter la vie privée des usagers de la Fondation.
- ii) Assurer que les discussions relatives aux usagers se tiennent dans des endroits appropriés pour éviter les fuites d'informations confidentielles.
- iii) Accueillir les confidences qui leur sont faites en faisant preuve de discernement.
- iv) Ne révéler que les informations pertinentes aux personnes dûment autorisées.
- v) Garder hors de portée et en sécurité le dossier personnel d'un usager, ses prescriptions médicales, ses rendez-vous médicaux, son diagnostic ou le but de son appel ou de sa visite.

B. Droit à la dignité, au respect et à l'information

Les employés doivent :

- i) Accueillir l'usager avec une attitude courtoise et respectueuse.
- ii) Vouvoyer et interpeller l'usager par son nom de famille.
- iii) Communiquer en utilisant un langage simple, clair en s'assurant de la compréhension de l'usager.
- iv) Maintenir une distance thérapeutique dans leur implication affective envers l'usager.
- v) Expliquer les refus, les délais et les besoins qui ne peuvent être satisfaits dans l'immédiat.
- vi) Éviter toute conduite de discrimination fondée sur la race, l'ethnie, la couleur, le sexe, l'âge, la nationalité, la religion, l'orientation sexuelle, un

handicap physique ou mental, l'opinion politique, la langue, la condition sociale, l'état civil.

- vii) Assurer, à l'intérieur des priorités fixées et en conformité avec les valeurs fondamentales de la Fondation, l'analyse objective des demandes d'aide sans autre considération que l'intérêt général des personnes atteintes de cancer.
- viii) Informer la clientèle sur l'ensemble des services offerts par la Fondation ou les services des organismes communautaires spécialisés.
- ix) Faciliter les contacts avec les intermédiaires du réseau de la santé et avec les membres de la direction de la Fondation.
- x) Identifier clairement la fonction et le rôle exercé au sein de la Fondation.

2. EMPLOYEUR

Les employés doivent :

- i) Agir dans le plein respect des lois en vigueur, des règlements et politiques adoptés par la Fondation.
- ii) Faire preuve d'honnêteté et agir de bonne foi et avec loyauté au mieux des intérêts de la Fondation.
- iii) S'opposer et s'abstenir de prendre part à des malversations financières et à tout acte contraire à l'intérêt public et aux normes éthiques généralement reconnues.
- iv) Informer rapidement la direction de toute irrégularité commise par quiconque ayant un lien avec la Fondation.
- v) Appuyer tous les efforts qui seront déployés pour accroître l'efficacité et atteindre l'excellence, non seulement dans la gestion de la Fondation, mais également dans le développement des services.
- vi) S'abstenir fermement d'offrir ou de recevoir tout cadeau, faveur, gratuité, sauf dans la mesure où les règles et coutumes de l'hospitalité et de la bienséance le justifient.
- vii) Favoriser un climat de travail harmonieux propice à l'établissement d'un milieu de travail valorisant, dans la dignité et la sécurité.

- viii) S'abstenir d'utiliser les ressources de la Fondation à des fins personnelles.
- ix) Se conduire avec professionnalisme de manière à ne pas nuire à la réputation de la Fondation.
- x) S'abstenir d'engager ou de laisser paraître de pouvoir engager la Fondation sans l'autorisation préalable de l'instance appropriée.
- xi) Préserver en tout temps le caractère non partisan de la Fondation.

3. COLLÈGUES DE TRAVAIL

Les employés doivent :

- i) Éviter de porter préjudice à leurs collègues de travail par des actions malhonnêtes ou malveillantes.
- ii) Exprimer des commentaires honnêtes et constructifs à leurs collègues de travail afin de promouvoir l'harmonie dans les relations de travail.
- iii) Assister leurs collègues dans leur développement professionnel et soulever justement les contributions de chacun.
- iv) Assurer la circulation de l'information pertinente entre les employés afin de favoriser des interventions efficaces et professionnelles.
- v) Éviter le harcèlement sous toutes ses formes ainsi que la violence verbale dans les relations avec leurs collègues.
- vi) Adopter des règles de bienséance élémentaires afin de préserver le respect et la dignité de ses collègues de travail.

4. LES DONATEURS ET LE PUBLIC EN GÉNÉRAL

Les employés doivent :

- i) Rechercher constamment la confiance du public et agir de manière à préserver et renforcer la crédibilité de la Fondation.
- ii) Faire connaître les activités de la Fondation et rendre accessibles les états financiers vérifiés aux donateurs et au public en général, à l'exception des informations protégées par la Loi.
- iii) Agir dans les activités de collecte de fonds et d'éducation du public organisées par ou pour la Fondation, selon les normes éthiques de la philanthropie.
- iv) Présenter les personnes atteintes du cancer et leurs proches de façon favorable, ne pas prendre des engagements qu'on ne peut respecter, ne pas faire de fausses déclarations ni exercer de pression sur les donateurs.
- v) Utiliser de façon rationnelle et efficace les ressources matérielles et financières mises à la disposition de la Fondation grâce aux contributions des donateurs.

- vi) Favoriser le maintien des frais d'administration dans les limites reconnues dans le monde de la philanthropie.
- vii) Traiter avec le plus grand respect chaque donateur quel que soit le montant de sa contribution.
- viii) Garder confidentielle toute information sur un donateur, incluant sa contribution, à moins que le donateur n'ait expressément consenti à sa divulgation.
- ix) Respecter la volonté exprimée par un donateur d'utiliser sa contribution à un but spécifique à moins que le donateur n'ait consenti à un usage différent.
- x) Demeurer disponible aux commentaires, remarques et suggestions afin de maintenir une communication ouverte avec le public.

5. LES BÉNÉVOLES

Les employés doivent :

- i) Accueillir les bénévoles avec une attitude courtoise et respectueuse.
- ii) Communiquer clairement aux bénévoles la mission et la philosophie de la Fondation afin qu'ils y adhèrent pleinement.
- iii) Informer les bénévoles des règlements et des politiques administratives de la Fondation et de leur importance afin qu'ils se sentent à l'aise dans leur rôle.
- iv) Communiquer clairement aux bénévoles les activités auxquelles ils peuvent participer au sein de la Fondation et leur offrir le soutien et l'encadrement dont ils ont besoin pour qu'ils en retirent le plus grand sentiment de contribution.
- v) Créer un climat de collaboration et d'entraide entre les bénévoles, les employés et les intervenants par une communication ouverte et efficace.
- vi) Inviter les bénévoles à toujours faire preuve de discrétion et les sensibiliser à l'importance de respecter le caractère confidentiel de toute information concernant la Fondation.
- vii) Encourager et souligner par des mécanismes de reconnaissances tous les efforts déployés par les bénévoles de la Fondation.
- viii) Exprimer leur gratitude aux bénévoles pour la valeur inestimable de leur contribution au sein de la Fondation.

6. DISPOSITIONS FINALES

Le présent code d'éthique sera porté à la connaissance des employés et des bénévoles.

Le présent code d'éthique est applicable dès son adoption par le vice-président exécutif de la Fondation. Il peut être amendé afin de s'adapter à l'évolution de l'organisme.

CONCLUSION

Le présent code d'éthique se veut :

- ? un appel à la concertation, à l'action professionnelle et au respect.
- ? une occasion de ralliement autour d'un idéal commun qui est de faciliter l'adhésion et le partage des valeurs humanistes de la Fondation.
- ? un outil de réflexion sur les valeurs qui doivent inspirer l'action, et sur la nature des rapports que les employés doivent privilégier dans leur milieu de travail.
- ? le reflet des règles de conduites attendues de la part des employés de la Fondation québécoise du cancer.
- ? un appel au dépassement.

Préparé par le comité aviseur :

Madeleine Lavoie, directrice, centre régional de l'Estrie

David L. Côtes, directeur, centre régional de Québec

Pierre-Claude Paré, directeur du développement