

## 1. MISE EN CONTEXTE

La qualité des services offerts par l'AISO aux personnes francophones ayant une déficience intellectuelle repose sur le professionnalisme et l'engagement de chacune et de chacun des membres de son personnel. Le *Code d'éthique* est un guide orientant le comportement professionnel attendu des membres du personnel et contribuant à l'optimisation de la qualité des services qu'ils offrent.

## 2. PRINCIPE DIRECTEUR

Le *Code d'éthique* s'appuie sur les valeurs sous-tendant l'ensemble des soutiens et services offerts par l'AISO et décrit les attitudes et comportements qui y sont associés. Tout en reconnaissant l'impossibilité de prévoir toutes les circonstances ou situations qui font appel au jugement et aux prises de décision éclairées des membres de son personnel, l'AISO s'attend à ce que toutes et tous s'engagent à respecter et à promouvoir les valeurs préconisées par son *Code d'éthique*.

## 3. BUT DE LA POLITIQUE

Cette politique a pour but d'explicitier l'engagement et les comportements professionnels attendus des membres du personnel dans l'exercice de l'ensemble des responsabilités et des tâches qui leur incombent dans le contexte de leur travail.

## 4. POLITIQUE

Les comportements éthiques et professionnels attendus des membres du personnel reposent sur les valeurs préconisées par l'AISO dans son offre de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille. Les valeurs de l'AISO sont les suivantes :

- Collaboration
- Empathie
- Engagement
- Intégrité
- Respect
- Responsabilité

Le *Code d'éthique* trace la voie aux manières d'agir, en gestes et en paroles, attendues des membres du personnel dans le but d'assurer une offre de services de qualité aux personnes, à leurs parents et leurs proches, ainsi qu'aux autres individus avec qui ils transigent dans le cadre de leur travail. Chacune et chacun des membres du personnel doit s'engager à respecter le *Code d'éthique* dans toutes les activités liées à leur travail.

## 5. PROCÉDURE

### 5.1 Responsabilités de l'AISO

- Informer et former chaque membre de son personnel nouvellement embauché de sa mission, de ses objectifs et des attentes liées au *Code d'éthique*.
- Sensibiliser régulièrement l'ensemble des membres du personnel face aux engagements et aux comportements attendus en vertu du *Code d'éthique*.

### 5.2 Responsabilités des membres du personnel

- Adhérer aux valeurs, aux attitudes et aux comportements décrits dans le *Code d'éthique* annexé à la présente politique, et ce, dans toutes les activités liées à leurs tâches et responsabilités au sein de l'AISO, et en faire la promotion dans leur milieu de travail.
- Respecter les lois, politiques et procédures de l'AISO, entre autres, en participant aux formations obligatoires pour assurer le maintien de leurs compétences.
- Respecter les valeurs et les attentes de la profession dont ils sont membres, le cas échéant.
- Adopter un comportement et un langage faisant preuve du plus grand respect des personnes ayant une déficience intellectuelle dans leurs rapports avec elles, dans ceux avec les collègues, leurs réseaux professionnels et le public.
- Promouvoir dans la communauté les droits et les contributions des personnes qui participent aux services de l'AISO.
- Signaler à sa ou son superviseur ou à une ou un supérieur approprié les comportements ou les décisions pouvant être perçus comme étant nuisibles aux personnes participant aux services, à l'AISO ou à son personnel.

## 6. POLITIQUES, LOIS ET DOCUMENTS CONNEXES

- *GEN-008 Traitement des renseignements confidentiels*
- *RH-004 et GEN-009 Harcèlement, abus et exploitation sexuels*
- *RH-005 Consommation de cannabis, d'alcool ou de produits du tabac en milieu de travail*
- *RH-006 Tenue vestimentaire*
- *RH-009 Renseignements personnels*
- *RH-010 Santé et sécurité - Conduite en milieu de travail*

## 7. QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Pour toute question concernant cette politique, veuillez vous adresser à la direction de l'AISO.

## ANNEXE

### CODE D'ÉTHIQUE

L'AISO a pour mission d'offrir aux personnes d'Ottawa ayant une déficience intellectuelle des services en français favorisant leur épanouissement et leur inclusion au sein de la communauté. Dans ce but, elle s'appuie sur six valeurs fondamentales qui sous-tendent l'ensemble des services, soit, la collaboration, l'empathie, l'engagement, l'intégrité, le respect et la responsabilité.

Le *Code d'éthique* constitue un engagement que je prends en tant que membre du personnel de l'AISO, et ce, envers les personnes et leur famille, l'AISO, les collègues, ainsi que les collaboratrices et collaborateurs au sein ou à l'extérieur de l'organisme. En tant que membre du personnel de l'AISO, peu importe mon rôle ou mes fonctions au sein de l'organisme, j'adhère à ces valeurs. Je le démontre dans mes agissements, dans mes paroles et dans toutes les tâches et activités inhérentes à mon travail, et j'en fais la promotion.

### COLLABORATION

Je reconnais que l'esprit d'équipe est gage d'une meilleure qualité de travail et j'y contribue activement en partageant mes connaissances et mon expertise.

Je contribue au maintien d'un environnement de travail qui favorise les communications ouvertes et les relations saines.

Je communique de façon claire, précise et respectueuse, et je pratique l'écoute active, dénuée de toute forme de jugement.

Je respecte le processus décisionnel; je manifeste mon intérêt à participer au processus de consultation et à être informé des décisions ayant un impact sur mon travail, tout en reconnaissant le droit qu'a la direction de prendre certaines décisions dans l'intérêt des personnes et de l'AISO.

Je fais preuve d'ouverture face à la diversité et à différentes perceptions en lien, notamment, avec les croyances culturelles, religieuses, le genre ou l'orientation sexuelle des personnes avec qui j'interagis et de mes collègues.

Je ne mets pas en question les décisions et comportements de mes collègues en présence de personnes, de membres de leur famille, de professionnels ou de fournisseurs de services de l'externe, mais je soulève plutôt mes doutes ou questions avec la ou le collègue concerné, discrètement, et ce, dans un esprit d'ouverture et par souci de clarté.

## **EMPATHIE**

Je suis présente ou présent à part entière dans mes interactions avec les personnes et avec mes collègues et j'adopte une approche d'écoute active et de non-jugement pour mieux saisir la teneur des messages verbaux ou non verbaux qui sont communiqués.

Je fais de l'auto réflexion dans le but de mieux comprendre l'autre, par exemple, « comment me sentirais-je si... ».

Je prends au sérieux les problèmes et les défis des personnes et je prends tous les moyens nécessaires pour les comprendre et les soutenir.

## **ENGAGEMENT**

Je travaille d'abord et avant tout pour les personnes et je m'engage à part entière dans mes responsabilités.

Je respecte les disponibilités que j'ai données pour mes heures de travail et je m'engage à être présente ou présent ainsi qu'assidue ou assidu lors de mes quarts de travail.

Je fais preuve d'ouverture face à la nouveauté, aux changements qui se font dans l'intérêt de toutes et tous et j'accepte les nouvelles façons de faire.

Je reconnais que l'honnêteté et l'esprit d'initiative reposent sur la confiance mutuelle, qui renforce le sens d'engagement.

Je m'engage à respecter le *Code d'éthique*, les politiques et procédures en vigueur à l'AISO ainsi que les *Mesures d'assurance de la qualité (MAQ)*.

## **INTÉGRITÉ**

J'accomplis mes tâches de façon consciencieuse et professionnelle.

Je réponds aux besoins des personnes et aux attentes de mon employeur.

Je n'utilise pas mon milieu de travail pour faire de la sollicitation non reliée aux objectifs de mon travail ou pour véhiculer des messages en contradiction avec les valeurs de l'AISO, religieux ou autres. Seules les activités sociales appuyant la mission de l'AISO sont acceptables.

Je reconnais que dans le contexte de mon travail, seuls les managements d'argent en lien avec les opérations courantes de l'AISO et les tâches d'administration se rapportant aux services aux personnes sont acceptables. Ceux-ci peuvent inclure certaines collectes de fonds

appuyant la réalisation d'activités dont peut bénéficier l'ensemble de la collectivité de l'AISO, mais tout particulièrement les personnes.

Je suis honnête avec les personnes et avec mes collègues et je relate les situations telles qu'elles se sont présentées.

Je fais preuve d'une intégrité professionnelle dans toutes mes relations interpersonnelles, autant avec mes collègues qu'avec les personnes, leur famille et avec le public en général.

## **RESPECT**

Je reconnais la primauté des valeurs préconisées par l'AISO et je m'efforce de les appliquer dans toutes les tâches qui m'incombent dans le contexte de mon travail.

Je respecte les droits et les valeurs des personnes à qui j'offre des services et des collègues, et je ne cherche pas à imposer mes croyances personnelles.

Je respecte l'espace personnel et l'intimité des personnes, ainsi que l'orientation sexuelle des personnes et des collègues.

Je maintiens la confidentialité des rapports que j'entretiens avec les personnes et avec leur famille.

J'accueille les stagiaires et les collègues de travail, notamment, lors d'un changement de quart de travail ou à l'arrivée de nouveaux collègues.

Je traite toutes les personnes et les collègues comme je souhaite être traité.

Je respecte les biens des personnes, des collègues et de l'AISO.

Je reconnais que le respect doit être mutuel entre tous les collègues, peu importe leur rôle ou leurs fonctions au sein de l'AISO, et les personnes-ressources.

J'affiche en tout temps un comportement et un langage faisant preuve du plus grand respect des personnes ayant une déficience intellectuelle.

## **RESPONSABILITÉ**

Je comprends mon rôle et les responsabilités qui s'y rattachent et je les assume pleinement.

Je comprends que je suis responsable de la sécurité des personnes et je sais identifier les besoins prioritaires en fonction des circonstances, en particulier face à des situations complexes ou à des dilemmes exigeant des prises de décisions.

J'assume la part de responsabilité qui m'incombe d'assurer la validité constante des formations obligatoires nécessaires à l'exercice de mes fonctions et la responsabilité que je partage avec mon employeur d'assurer le maintien à jour de mes formations obligatoires.

Je rapporte toute situation pouvant mettre à risque la santé et la sécurité des personnes ou de mes collègues et j'applique avec constance les consignes de sécurité pour la santé et la sécurité des toutes et de tous dans chacun des milieux de travail.

J'accepte la responsabilité pour mes erreurs et, lorsque c'est possible, je prends des mesures pour les corriger et pour régler les malaises qui auraient pu être provoqués.

J'adopte une tenue vestimentaire sobre et appropriée, qui reflète mon professionnalisme, ma vigilance pour ma sécurité et le respect que j'accorde aux personnes, aux collègues et au public avec qui j'interagis dans le cadre de mes fonctions.