



**MAISON**  
DES  
**AIDANTES ET**  
DES **AIDANTS**  
BROME-MISSISQUOI

## **Regroupement Soutien aux Aidants Brome-Missisquoi (RSABM)**

### **Le code d'éthique**

#### **Introduction**

---

Le Regroupement Soutien aux Aidants Brome-Missisquoi (RSABM) est une corporation privée, sans but lucratif, qui dispense des services auprès de proches aidants et d'aîdés à la Maison des Aidantes et des Aidants Brome-Missisquoi et au sein de la communauté.

Le code d'éthique vise quatre objectifs :

- Affirmer la mission, la vision et les valeurs profondes qui orientent la dispensation des services à la Maison ;
- Confirmer les droits des proches aidants et des aidés ;
- Sensibiliser les proches aidants et les aidés à leurs responsabilités ;
- Préciser les engagements et les conduites attendues des personnes qui œuvrent à la Maison.

*Ce document s'adresse aux proches aidants et aux aidés ainsi qu'à leur famille ou les personnes qui leur sont significatives et considérées comme des proches aidants lorsque le processus de prestation des services le requiert. Il s'adresse également aux personnes qui œuvrent au sein de la Maison : les employés, les bénévoles, les stagiaires, les contractuels et toutes autres personnes qui dispensent des services au sein de la Maison, rémunérés ou non.*

#### **La mission de la Maison**

---

Prévenir et soulager l'épuisement des proches aidants en leur offrant du répit, de la relation d'aide et de la formation.

#### **La vision de la Maison**

---

Continuer à se démarquer, à innover et à exercer un leadership auprès de la communauté, des proches aidants et des partenaires et être reconnue pour la qualité des services rendus.

#### **But de la Maison**

---

Créer une communauté d'appartenance axée sur l'accueil et le soutien des proches aidants et des aidés dans une atmosphère familiale, conviviale et sécuritaire.

*Note : Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.*

## L'approche de la Maison

---

À la Maison des Aidantes et des Aidants Brome-Missisquoi, c'est une approche personnalisée qui est mise en œuvre centrée sur le proche aidant et l'aidé. Le personnel et les bénévoles tissent des liens de confiance solides avec les proches aidants et les aidés et collaborent à l'allègement de leur fardeau et de leur isolement par le partage d'expériences et la création de nouvelles amitiés.

L'approche personnalisée de la Maison est inspirée de la réflexion philosophique *Rehaussement de Qualité de Vie des aidants et de leurs proches atteints de troubles de la mémoire* (Cette réflexion philosophique est contenue dans un document intitulé *Pour retrouver plus de plaisir avec son proche* mis à votre disposition si vous le souhaitez).

## L'historique

---

Le Regroupement Soutien aux Aidants Brome-Missisquoi (RSABM) est un organisme à but non lucratif qui offre, depuis 1996, des services de répit et de soutien aux proches aidants de la région de Brome-Missisquoi.

En 2011, le RSABM s'associe à la Fondation Maison Gilles-Carle afin de mettre sur pied la Maison Gilles-Carle Brome-Missisquoi qui ouvre ses portes en 2012. Cette maison offre la possibilité de répondre aux besoins de répit-hébergement des proches aidants de Brome-Missisquoi. On y retrouve 4 chambres, une salle de bain adaptée, un grand salon, une salle à manger, une cuisine, une salle de réunion et une terrasse.

Plus récemment, la Maison Gilles-Carle Brome-Missisquoi ajoute à son appellation la Maison des Aidantes et des Aidants Brome-Missisquoi et opère désormais sous cette dernière appellation.

## Les services

---

Les proches aidants qui trouvent accueil et ressourcement à la Maison des Aidantes et des Aidants Brome-Missisquoi ont accès à un éventail de services de première qualité tels que :

- Relation d'aide et soutien psychosocial ;
- Halte-répit, répit de jour et répit-hébergement ;
- Atelier de prévention à l'épuisement ;
- Atelier d'information, découvertes ;
- Petit moment de détente ;
- Café-rencontre.

## Les valeurs de la Maison

---

Les valeurs mises de l'avant sont les qualités humaines fondamentales que nous exerçons lors de la dispensation des services de même que dans nos interrelations.

**La compassion** réfère à l'humanité et à la sensibilité nécessaires à une juste compréhension de ce que vit chacune des dyades proches aidants et aidés.

**L'altruisme** réfère à la reconnaissance du besoin d'aide au sens large qui émane des proches aidants et des aidés ou des collègues de travail.

**Le respect** reconnaît à chaque proche aidant et aidé ainsi qu'à toute personne une identité qui lui est propre. Il dicte à toutes les personnes qui œuvrent à la Maison des Aidantes et des Aidants Brome-Missisquoi un état d'esprit, d'ouverture, d'accueil et de compréhension.

**La dignité** réfère à la valeur intrinsèque de tout être humain, à son unicité. Elle assure aux proches aidants et aux aidés de la courtoisie, de la civilité et de la politesse auxquelles ils sont en droit de s'attendre. La dignité cohabite avec les valeurs culturelles propres à chaque personne.

**L'engagement** réfère à la démonstration concrète par une personne qu'elle participe à l'actualisation de la mission de l'organisme.

## **DROITS DES PROCHES AIDANTS ET DES AIDÉS**

---

### **— Des services de qualité**

Les personnes qui œuvrent au sein de la Maison des Aidantes et des Aidants Brome-Missisquoi assurent aux proches aidants et aux aidés des services de qualité et personnalisés avec continuité et sécurité. Elles reconnaissent aux proches aidants et aux aidés :

- le droit à des services rendus avec professionnalisme et altruisme et un sens élevé des responsabilités, dans un esprit d'entraide et de saine collaboration ;
- le droit d'être traités avec équité, compréhension et dignité dans le respect de leur unicité ;
- le droit à des services dispensés de façon chaleureuse, avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie ;
- le droit d'être servis sans préjugés, indépendamment de leur lieu d'origine, leur religion, leur niveau social, leur niveau de scolarité, leurs convictions, leur mode de vie, leur situation familiale ou toute autre particularité ;
- le droit d'être servis en français et en anglais ;
- le droit au vouvoiement et à l'utilisation d'un langage professionnel et respectueux.

### **— Des services fondés sur l'intégrité et la transparence**

Les personnes qui œuvrent au sein de la Maison des Aidants et des Aidants Brome-Missisquoi transmettent aux proches aidants et aux aidés l'ensemble des informations qui les concernent et les confortent dans la libre expression de leurs points de vue. Elles reconnaissent aux proches aidants et aux aidés :

- le droit d'obtenir l'accès à leur dossier et aux explications nécessaires à la compréhension de son contenu ;
- le droit d'obtenir des informations exactes sur les services rendus et d'être soutenus à cet égard ;
- le droit de participer aux décisions qui les concernent et d'être respectés dans leur choix (ne pas agir contre la volonté d'un proche aidant et d'un aidé) ;
- le droit de formuler une insatisfaction, d'exercer un recours et/ou de porter plainte et d'être assistés.

### — Des services rendus en toute confidentialité

Les personnes qui œuvrent au sein de la Maison des Aidants et des Aidants Brome-Missisquoi assurent aux proches aidants et aux aidés le respect de la confidentialité inhérente à leur condition. Elles reconnaissent aux proches aidants et aux aidés :

- le droit à la préservation des renseignements sur leur vie privée et leur état de santé. Certains renseignements peuvent être divulgués en cas d'urgence, et ce, seulement si le proche aidant ou l'aidé concerné l'autorise ;
- le droit d'obtenir un résumé de leur dossier, s'ils en font la demande. La Maison se donne un délai de dix (10) jours pour répondre à la demande.

### — Des services rendus avec discrétion

Les personnes qui œuvrent au sein de la Maison des Aidants et des Aidants Brome-Missisquoi assurent aux proches aidants et aux aidés un environnement paisible et harmonieux et agissent avec discrétion. Elles reconnaissent aux proches aidants et aux aidés :

- le droit à des comportements discrets, exempts de doléances en leur présence et à haute voix ;
- le droit à une présence rassurante dépourvue de conversations à caractère privé au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes reliés au travail et au fonctionnement interne ;
- le droit au silence et à la non divulgation de confidences reçues, à moins d'une situation où la sécurité d'un proche aidant ou d'un aidé est compromise ;
- le droit à un climat serein, empreint de tolérance, de retenue, de sens critique face aux valeurs et aux croyances des uns et des autres.

## **RESPONSABILITÉS DES PROCHES AIDANTS ET DES AIDÉS**

---

Les proches aidants et les aidés sont les premiers acteurs de leur séjour à la Maison des Aidants et des Aidants Brome-Missisquoi. Pour les accompagner, et leur assurer un milieu de vie agréable, les employés, les bénévoles et toutes les autres personnes qui dispensent des services au sein de la Maison s'attendent à la collaboration et au respect. Ils partagent le point de vue selon lequel les proches aidants et les aidés doivent assumer une part de responsabilité selon leurs capacités propres.

Les principales responsabilités attendues des proches aidants et des aidés sont :

- de faire connaître leurs besoins et leurs attentes et de participer à la prestation des services ;
- d'utiliser au mieux les services offerts par la Maison, de respecter les rendez-vous et de prévenir rapidement la Maison s'ils se retrouvent dans l'incapacité d'honorer un rendez-vous ;
- de respecter les règles de fonctionnement en vigueur à la Maison ;
- de faire preuve de civisme et de politesse, de courtoisie, de discrétion, de délicatesse et de tolérance ;
- d'adopter un comportement qui respecte les droits et la propriété d'autrui.

## **RESPONSABILITÉS À L'ÉGARD DE L'ORGANISME**

---

Les employés, les bénévoles, les stagiaires, les contractuels et toutes autres personnes qui dispensent des services au sein de la Maison:

- véhiculent une image positive de la Maison à l'interne comme à l'extérieur ;
- font preuve de solidarité à l'égard des orientations et des décisions du conseil d'administration ;
- agissent de manière loyale et diligente ;
- démontrent par leurs comportements et leurs gestes leur adhésion à l'approche personnalisée adoptée par la Maison ;
- valorisent le travail d'équipe dans un esprit d'ouverture et d'attitude positive ;
- accomplissent les tâches qui leur sont assignées. Tout changement, toute amélioration ou idée nouvelle doivent être discutés avec la direction avant d'être mis en application ;
- évitent de se placer en situation de conflit d'intérêts : refusent une donation ou un legs personnel – se soustraient à toute sollicitation ou vente de biens personnels à un proche aidant ou un aidé – refusent de consentir un prêt au nom de la Maison ou un emprunt à un proche aidant, un aidé, un donateur – s'abstiennent d'accepter tout don offert par la Maison sur une base personnelle (nourriture, accessoires et meubles) sans l'autorisation au préalable de la direction – refusent de transmettre les noms et les coordonnées des membres ou des donateurs, sauf aux personnes autorisées – s'abstiennent d'utiliser à leur avantage les informations qui leur sont accessibles – informent la direction de l'intention d'être embauché sur une base personnelle par un proche aidant ou un aidé ;
- présentent en tout temps une tenue vestimentaire propre, sobre et de bon goût;
- sont dans un état de sobriété à l'arrivée au travail et s'abstiennent, pendant l'exercice de leurs fonctions, de consommer toute drogue, alcool ou autre substance psychoactive qui aurait pour effet d'affecter le comportement et/ou le jugement;
- respectent l'intégrité physique et psychologique des proches aidants et des aidés et, ne font en aucun cas usage de violence, sauf en cas de légitime défense. Les employés, les bénévoles, les stagiaires, les contractuels et toutes autres personnes qui dispensent des services au sein de la Maison sont en droit d'exiger ce même respect de la part des proches aidants et des aidés.

### **Consentement au respect du code d'éthique**

---

Je, \_\_\_\_\_, employé salarié de la Maison, reconnais avoir pris connaissance et compris la portée du présent code d'éthique pour lequel je m'engage à en respecter les dispositions dans son intégralité. Je m'engage également à communiquer à l'administration toute difficulté que je pourrais rencontrer dans l'exercice exigeant de me conformer au présent code d'éthique.

Version adoptée par le conseil d'administration le 11 septembre 2019.