

# Café rencontre

**NOTRE CODE D'ÉTHIQUE**

La Soupe  
populaire

du  
centre-ville

« L'espoir est aussi au menu... »

Révisé le 15 octobre 2015

## **AVANT PROPOS**

**Il est de la responsabilité de la direction du Café Rencontre de diffuser le code d'éthique auprès des personnes concernées (bénévoles, employés, participants aux programmes d'insertion, stagiaires, partenaires) et de s'assurer qu'ils le respectent.**

**Le conseil d'administration devrait relire et réviser, s'il y a lieu, le code d'éthique tous les trois ans.**

Bonjour cher ami du Café Rencontre<sup>1</sup>,

## Mission

Vous avez choisi de contribuer de façon concrète à la poursuite de notre belle mission au centre-ville de Québec. Celle-ci consiste d'abord à « offrir *espoir, réconfort, soutien et confiance aux personnes démunies, en les accueillant avec un bon repas chaud et une écoute attentive.* »

En d'autres mots, le service de notre soupe populaire n'est pas une fin en soi, mais plutôt un moyen pour rejoindre la personne souffrante dans ses besoins les plus profonds.

En fait, les fondements de notre approche étaient déjà présents dans le cœur et dans les pensées des bénévoles du Carrefour Chrétien de la Capitale qui ont initié cette œuvre charitable en 1987. Depuis, nos services se sont ramifiés mais nos racines demeurent ancrées dans le même esprit évangélique.

## Valeurs

Les bénévoles et employés du Café Rencontre, qu'ils soient plongeurs, aide-cuisiniers, intervenants, administrateurs ou directeurs, sont responsables d'effectuer leurs tâches en harmonie avec les valeurs de l'organisme. Ainsi, dans tout ce que nous accomplissons, nous voulons faire preuve de respect envers chacun, dans un esprit d'amour inconditionnel et avec une attitude profonde d'espoir.

## Code d'éthique

En poursuivant notre but commun, il nous faut travailler ensemble et nous entendre sur certains *principes* qui vont guider notre manière de faire. Nous avons cherché à les résumer le mieux possible en quelques pages.

Ce document présente donc les principes éthiques qui orienteront nos actions, tant dans l'accomplissement des diverses tâches que dans nos relations avec les personnes que nous allons rencontrer.

---

<sup>1</sup> Le masculin est utilisé pour alléger le texte.

## LE RESPECT

**Question** : Comment dois-je m'adresser aux personnes qui fréquentent le Café?

**Réponse** : En général, nous encourageons *le vouvoiement* parce qu'il exprime le respect auquel toute personne a droit. Cela dit, un bénéficiaire *peut être tutoyé* si notre relation de confiance avec lui le permet et que la personne en question semble à l'aise avec cette familiarité.

\*Le terme *bénéficiaire* est privilégié pour désigner une personne qui reçoit des services offerts par la soupe populaire et le terme *client* pour les usagers de notre friperie.

**Question** : Que dois-je faire si les propos d'une personne entrent en conflit avec mes valeurs?

**Réponse** : Il est normal de ressentir un inconfort dans une telle situation, mais nous prônons une attitude *d'écoute respectueuse et de non-jugement*. Puisque nous reconnaissons la dignité de chaque personne, chacun mérite notre égard et notre estime, quels que soient ses choix, ses comportements, sa culture ou ses croyances.

Si les propos d'une personne vous offensent, nous vous conseillons de vous retirer poliment de la conversation. Cela dit, bien que nous croyons à la liberté d'expression, nous cherchons à *encourager le respect de toute autorité établie* (légale, médicale, policière, etc.)

## LA CONFIDENTIALITÉ

**Question** : Puis-je partager avec mon entourage ce qu'un bénéficiaire m'a confié?

**Réponse** : Il est normal de vouloir partager nos expériences avec les autres, mais nous avons choisi de faire passer en premier l'intérêt des personnes que nous aidons.

- 1) Chaque personne a droit à la *protection de ses informations personnelles* et à la *confidentialité*. « *Ce qui se dit au Café reste au Café.* » Sauf là où la Loi nous autorise à rompre le secret professionnel pour assurer la sécurité d'une personne.
- 2) Chaque personne a droit au respect de son *anonymat*. Les photos et vidéos sont permises à condition que la personne photographiée/filmée ait d'abord été consultée et qu'elle ait donné son consentement. Par conséquent, les médias doivent se conformer à cette règle lorsqu'ils sont dans nos locaux.

Le respect de l'anonymat implique que nous n'utiliserons pas la photo d'un bénéficiaire pour faire la promotion d'un service ou d'une activité de financement du Café Rencontre, et ce *même si la personne serait prête à y consentir et à signer un formulaire de décharge*. Cette mesure tient compte de la vulnérabilité de certains bénéficiaires et du respect que nous devons, non seulement à la personne, mais aussi à sa famille et à ses proches. (Ceci n'inclut pas *l'usage à l'interne* des photos de participants à nos activités. Celles-ci peuvent être diffusées dans notre rapport annuel, dans une section de notre site Internet réservée à cet effet sur, dans nos locaux, etc.)

## **LA SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS, BÉNÉVOLES, STAGIAIRES ET DES BÉNÉFICIAIRES**

Le conseil d'administration et la direction du Café Rencontre s'engagent à prendre toutes les mesures raisonnables pour préserver la sécurité des bénévoles et des bénéficiaires de nos services. Celle-ci passe par une information adéquate, une aide à l'intégration appropriée, et une marche à suivre claire au cas où une situation problématique surviendrait.

**Question** : Que dois-je faire si, pendant mes activités au Café Rencontre, je sens que ma sécurité est compromise?

**Réponse** : Chaque personne est responsable d'assurer sa propre sécurité dans le cadre de ses activités de travail, de bénévolat ou de stage au Café Rencontre. Si vous percevez un risque pour votre personne ou pour quelqu'un d'autre, voici la démarche que nous vous proposons :

- 1) Assurez-vous d'avoir reçu l'information adéquate sur l'équipement et les mesures de sécurité offertes par le Café Rencontre, en vous référant à votre supérieur ou votre accompagnateur.
- 2) Prenez rendez-vous avec un intervenant pour l'informer de la situation qui vous préoccupe.
- 3) Si la situation persiste, avisez le directeur général par écrit ou en lui laissant un message au 418-640-0915 poste 225.

**Question** : Je sais que le Café Rencontre se veut un milieu d'accueil inconditionnel, mais comment devons-nous agir avec une personne dont le comportement menace la sécurité des autres?

**Réponse :** Pour assurer la sécurité des gens qui œuvrent au Café Rencontre ou qui en bénéficient, la direction du Café Rencontre a la responsabilité d'*exclure* de ses services une personne qui représente une menace réelle au bien-être physique ou psychologique des autres, pour une durée qu'on jugera appropriée. Après la période d'exclusion, la personne concernée peut demander à être réintégrée à condition que son comportement ne représente désormais aucune menace.

**\*Sécurité des enfants et femmes enceintes :**

- 1) Un **élève du primaire** devrait toujours être accompagné d'un adulte au Café Rencontre. On ne peut confier à un enfant des tâches dans la salle à manger.
  
- 2) Un **élève du secondaire** devrait être accompagné d'un adulte **ou** accomplir des tâches qui ne l'exposent pas directement aux bénéficiaires de la soupe populaire ou aux personnes effectuant des travaux communautaires/compensatoires (exemple d'activité autorisée : servir le café ou la soupe derrière le comptoir).
  
- 3) Une **femme enceinte** devrait se retirer de ses activités de bénévolat à la soupe populaire en raison des risques pour sa sécurité (p. ex. : risque de bousculade).

**NB.** Le service peut et doit être interrompu, partiellement ou complètement, si la *sécurité des bénévoles ou des bénéficiaires* est menacée (ex. : en cas de catastrophe naturelle, de pandémie, etc.).

## L'INTÉGRITÉ

**Question** : « Quel genre de relation puis-je développer avec les personnes qui fréquentent le Café? »

**Réponse** : Il est primordial de développer une relation saine avec ces personnes, ce qui exige de spécifier les limites suivantes :

- 1) Les bénévoles, employés et stagiaires doivent éviter de développer une *relation personnelle et privée avec un bénéficiaire* et s'abstenir d'échanger des informations personnelles (ex. : no de téléphone, adresse électronique, contact Facebook, etc.).
- 2) Les bénévoles, employés et stagiaires doivent s'abstenir de développer une relation amoureuse *avec un travailleur participant à l'un de nos Programmes* (insertion sociale et professionnelle, travaux communautaires, stagiaires) et ce pour éviter tout conflit d'intérêts.

**Question** : « Quelle forme d'aide puis-je offrir à ceux qui en manifestent le besoin? »

**Réponse** : L'accueil inconditionnel de la personne et l'écoute attentive représentent une aide inestimable qu'il ne faut pas négliger. Cependant, nous ne sommes pas des sauveurs et nous devons respecter les limites suivantes :

- 1) Les bénévoles, employés, et stagiaires doivent s'abstenir de *donner de l'argent* sous toute forme pendant leurs activités au Café Rencontre.



- 2) Les bénévoles, employés et stagiaires ne peuvent administrer de *médicament* à une personne qui en fait la demande (Tylenol, Advil, etc.), à moins d'être membre d'un ordre professionnel qualifié pour le faire.
- 3) Les bénévoles, employés et stagiaires ne peuvent pas accepter d'argent ou de cadeau de valeur de la part des bénéficiaires. Ils ne doivent pas non plus accepter d'argent pour une commission qu'un bénéficiaire pourrait leur demander de faire.

**NB** : il est permis de payer le repas à 50 cents à une personne qui nous le demande, si nous croyons que ce geste peut être bénéfique et faciliter le lien de confiance.

**Question** : « Comment puis-je préserver la bonne réputation du Café Rencontre auprès de nos donateurs? »

**Réponse** : Les bénévoles, employés, stagiaires et participants aux programmes d'insertion ne doivent pas s'approprier, pour leur usage personnel, les biens appartenant au Café Rencontre. Les ressources reçues ou achetées par l'organisme doivent servir uniquement *aux fins qui ont été définies dans sa charte*.

\*Si vous avez un besoin en nourriture ou en matériel, vous devez en *faire la demande à un membre du personnel responsable* qui évaluera la situation et déterminera si le Café Rencontre est en mesure d'y répondre.

**Le personnel de direction et les membres du conseil d'administration** sont invités à consulter l'Annexe 2 intitulée *Principes éthiques propres à la partie administrative et à la direction* pour d'autres applications de nos standards d'intégrité.

## L'AUTONOMIE DE CHAQUE PERSONNE

**Question :** Quelle est la meilleure manière d'aider efficacement?

**Réponse :** Aider quelqu'un c'est aussi l'encourager à agir pour *répondre lui-même à ses besoins*. Les bénévoles et intervenants devraient s'abstenir de faire pour la personne ce qu'elle est capable de faire elle-même. On peut l'accompagner sans faire les choses à sa place.

N.B. Certaines exceptions sont admises, tels que de petits services qu'on peut rendre aux bénéficiaires de la soupe populaire, dans la mesure où ceux-ci visent à tisser un lien de confiance avec la personne ainsi qu'à rehausser son sentiment d'estime (ex. : débarrasser la personne lorsqu'elle a fini de manger). Ultimement, ces petits gestes auront pour effet de renforcer notre relation avec la personne et pourraient nous permettre de l'accompagner vers une plus grande autonomie dans d'autres aspects de sa vie.

**Question :** Que dois-je répondre à une personne qui me demande de lui rendre un service qui n'est pas prévu dans mes tâches?

**Réponse :** Tout en demeurant à l'écoute des besoins de la personne, nous devons respecter notre mandat principal et diriger la personne vers les ressources appropriées, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de notre organisme.

**Question :** Comment puis-je aider la personne dont le comportement entre en contradiction avec mes valeurs?

**Réponse :** La personne est libre des choix qu'elle fait pour sa propre vie. Nous reconnaissons et encourageons sa capacité de décision, sans avoir à approuver ses choix. À défaut de pouvoir influencer cette personne dans la direction qui nous semble la meilleure, nous pouvons lui offrir un accueil inconditionnel ainsi qu'un bon repas chaud.



## TERMES À PRIVILÉGIER ET À ÉVITER

Désignation des usagers :	Termes à éviter
<i>bénéficiaires</i> (de la soupe populaire)	Démunis
<i>Participants</i> aux programmes (d'insertion socioprofessionnelle, de travaux communautaires ou compensatoires) ou <i>travailleurs</i>	Les « programmes », les « travaux », etc.
Personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale	Démunis, pauvres, personnes défavorisées, assistés sociaux, etc.

### Démarche à entreprendre pour signaler un problème éthique au Café Rencontre :

1. Prendre rendez-vous avec un membre de la direction pour l'informer de la situation.
2. Présenter la situation par écrit en adressant une lettre au directeur (voir la fiche de signalement en Annexe 1).

\*Si, pour une raison ou pour une autre, il vous est impossible de signaler la problématique à un membre de la direction veuillez adresser la lettre au président du conseil d'administration (courriel : [claudio55@videotron.ca](mailto:claudio55@videotron.ca)).

## **REMERCIEMENTS**

Merci à ceux qui ont participé au comité spécial pour l'élaboration du code d'éthique : France Gauvin, Julie Hamel, Lynne Deroy, Guillaume Landry et Simon Fournier.







## **ANNEXE 2**

### **Principes éthiques propres à la partie administrative et à la direction**

#### **PARTENARIATS ET ASSOCIATIONS**

Lorsque le Café Rencontre entre en partenariat avec d'autres individus ou organisations dans la poursuite de sa mission, la personne qui représente le Café est responsable de vérifier l'intégrité des partenaires, dans la mesure du possible, et de s'assurer des pratiques éthiques de ces derniers.

Exemples : contrat avec un tiers pour la collecte et la revente de vêtements, vente d'articles et de produits équitables (t-shirts, etc.).

Le Café Rencontre ne peut s'associer à aucun acte illégal ou frauduleux, même s'il pouvait en découler un certain avantage pour les bénéficiaires de ses services (ex. : un employeur cherche à embaucher des travailleurs qu'il paiera au noir et il veut qu'on lui recommande des personnes).

#### **RELATION AVEC LES PERSONNES EFFECTUANT DES TRAVAUX COMMUNAUTAIRES :**

- Les membres du personnel du Café Rencontre ne peuvent entretenir de relation personnelle avec les personnes qui effectuent des travaux communautaires ou compensatoires. Ils doivent refuser d'eux toute forme de don (en argent ou en nature), qu'il leur soit destiné personnellement ou dirigé vers le Café Rencontre.
- Les personnes ne peuvent devenir membres de la corporation.