



## Code d'éthique d'Un toit pour ELLES

### PRÉAMBULE

Un toit pour elles (utpELLES) est un organisme actif depuis 2018, né des constats faits auprès des femmes et filles ayant un vécu en lien avec l'industrie du sexe, à propos du manque de ressources d'hébergement et de logement adaptés à leur réalité et un levier fondamental dans leur parcours de sortie.

Notre objectif principal est d'offrir un logement sécuritaire, transitoire avec accompagnement et de répondre aux besoins des femmes désirant quitter l'industrie du sexe, espérant un avenir différent pour elles, mais aussi pour leurs enfants.

### NOS VALEURS

**Égalité :** Garantir à tous les êtres humains les mêmes droits quels que soient leur sexe, race, religion, orientation sexuelle, statut social et autres facteurs personnels ou sociaux qui les différencient.

**Solidarité :** Affirmer que les êtres humains sont interdépendants et doivent développer des liens de mutualité et de réciprocité pour vivre ensemble et protéger le bien commun. La solidarité c'est aussi travailler ensemble en fonction d'un but commun.

**Respect :** Reconnaître à chaque personne, son intégrité, sa liberté, ses croyances, ses valeurs, son autonomie, sa dignité, son rythme et sa vie privée.

Le code d'éthique guide les travailleuses d'utpELLES dans l'évaluation de la convenance de leurs pratiques et de leurs conduites. En ce sens, il constitue un outil de mobilisation afin d'assurer la continuité dans l'adoption de comportements et attitudes basés sur les valeurs de l'organisme.

Les conduites attendues des travailleuses passent également par la définition de leurs rôles, leurs responsabilités et leurs champs de compétence.

Les relations qui s'établissent entre les femmes utilisant nos services et les travailleuses sont régis par des règles éthiques qui assurent la dignité et la sécurité des femmes hébergées. Ses règles se définissent comme suit :

## **Droits des femmes résidentes à utpELLES et conduites attendues des travailleuses**

**DROIT AU RESPECT ET À LA DIGNITÉ :** utpELLES reconnaît que le respect de la personne, de son intégrité, de son individualité, de son droit à la liberté et à l'égalité sont des droits fondamentaux. utpELLES reconnaît également que chaque femme est unique.

### **Conduites attendues des travailleuses**

- Protéger la dignité des femmes recevant nos services
- Faire preuve de politesse, d'humanisme<sup>1</sup> et de bienveillance<sup>2</sup> envers les femmes concernées
- S'exprimer envers les femmes hébergées de façon appropriée en fonction des valeurs de l'organisme.
- Respecter les opinions, les croyances et les choix des femmes hébergées évitant ainsi toute discrimination et tout jugement tout en se réservant le droit de donner notre opinion face à la situation dans le cas où nous estimons que sa sécurité peut être en danger.

**DROIT D'ÊTRE INFORMÉE :** utpELLES reconnaît que le droit à l'information est essentiel et que chaque femme doit être informée sur tous les aspects qui affectent sa vie et son avenir.

### **Conduites attendues des travailleuses**

- Informer les femmes de l'offre de services, des ressources du milieu, ainsi que de leurs modalités d'accès
- Informer les femmes de leurs droits, ainsi que de l'existence du code d'éthique
- Adapter ses moyens de communication aux besoins des femmes et utiliser un vocabulaire adapté, clair et précis
- Prendre le temps de répondre adéquatement aux questions et d'en valider leur compréhension
- Informer les femmes de modalités d'accès prévues au dossier et les faire respecter

**DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ :** En concordance avec la loi 25<sup>3</sup> utpELLES reconnaît la confidentialité comme un droit fondamental dans la relation avec les femmes recevant nos services et que chaque femme a droit au respect de sa vie privée. Chaque travailleuse d'utpELLES aura l'obligation de signer une entente de confidentialité qui garantira le respect de la loi 25.

---

<sup>1</sup> Humanisme : L'humanisme est une philosophie de vie progressiste fondée sur un profond respect de la dignité humaine et sur la conviction que les êtres humains sont ultimement responsables de leurs actes devant eux-mêmes et devant la société. Les humanistes sont motivés par l'éthique, la compassion et l'équité, et guidés par la raison et la recherche scientifique. (<https://www.humanistcanada.ca/fr/a-propos/humanise/>)

<sup>2</sup> Bienveillance : La bienveillance comme valeur humaine est celle de donner valeur à la personne malgré des erreurs, bêtises ou faiblesses passagères. La bienveillance est fondée sur la capacité à ressentir, de manière empathique, ce dont l'autre aurait besoin pour une évolution favorable. (<https://www.grainesdepaix.org/fr/ressources/dictionnaire/bienveillance>)

<sup>3</sup> Texte complet de la loi 25 : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/p-39.1>

### **Conduites attendues de travailleuses**

- Respecter rigoureusement la confidentialité des renseignements connus concernant les femmes dans le cadre de ses fonctions
- Effectuer toutes les communications relatives à une femme dans un cadre professionnel et dans un endroit privé
- Respecter les règles de confidentialité inclus dans l'entente de services en lien avec la tenue de dossiers des femmes
- Respecter les règles de confidentialité dans le cadre de l'utilisation des médias sociaux ;
- Demander l'autorisation avant de divulguer des informations concernant la femme, à moins d'y être autorisé par la loi.

### **Utilisation des renseignements personnels des femmes recevant nos services**

UtpELLES tiendra un dossier du suivi confidentiel avec chaque femme et s'engage à ce que son dossier soit conservé de façon sécuritaire et confidentielle dans le bureau d'utpELLES (sur ordinateur et dans les archives) pour une période de 5 ans.

Pour qu'un professionnel de l'extérieur puisse avoir accès à des informations concernant une femme hébergée à utpELLES, celle-ci doit préalablement signer une autorisation de partage d'informations à cet effet.

**DROIT DE PARTICIPER AUX DÉCISIONS QUI LA CONCERNENT :** utpELLES reconnaît que chaque femme a le droit de participer aux décisions qui la concernent ainsi que ces enfants, notamment en ce qui a trait à un plan d'intervention s'il y a lieu. Elle peut également donner ou non son consentement aux services qui lui sont offerts. Cependant, le non-consentement à des services offerts par utpELLES peut entraîner une fin de services.

### **Conduites attendues de travailleuses**

- Demander et obtenir le consentement libre et éclairé de la femme hébergée avant de prodiguer des services ou toute autre intervention en signant le protocole d'entente.
- Respecter les choix et les décisions de la femme hébergée sans porter de jugement en ce qui concerne tous les services, y compris le droit de les refuser et cela dans les limites du cadre d'intervention et de la mission d'utpELLES.
- Encourager et favoriser la participation de la femme hébergée aux décisions et interventions qui la concernent, dont son plan d'intervention, en tenant compte de ses besoins, de ses opinions, de ses choix et en impliquant les proches, lorsque désiré par la bénéficiaire.
- Inciter la femme hébergée à réaliser son potentiel en prenant le temps d'obtenir sa participation et en respectant son individualité, ses forces, son rythme et ses limites.

## SANCTIONS À L'ÉGARD DE TRAVAILLEUSES

Le respect du code d'éthique repose avant tout sur l'engagement individuel de chacune des travailleuses en favorisant une approche positive et constructive.

À cet égard, la coordonnatrice et les membres du Conseil d'administration, en raison de leurs responsabilités, ont le devoir de montrer l'exemple en adoptant une conduite irréprochable conforme aux dispositions du présent code d'éthique. Tout manquement à ce code peut entraîner des demandes de correction ou des mesures d'ajustement appropriées. Ils peuvent aussi, selon la gravité des actes commis, donner lieu à des mesures disciplinaires selon *le principe de la gradation*<sup>4</sup> des sanctions allant de l'avertissement verbal jusqu'au congédiement.

Toute mesure disciplinaire sera consignée au dossier de la personne visée.

### Conclusion

Nous vous remercions d'avoir pris connaissance du code d'éthique d'Un toit pour elles. Comme équipe, nous devons cheminer toutes ensemble afin de maintenir des services sécuritaires et de qualité.

Nous devons également faire preuve de diligence dans l'application de code qui assure le maintien des valeurs d'utpELLES et qui nous guident dans la façon d'offrir les services aux femmes victimes d'exploitation sexuelle. Il appartient donc à chaque travailleuse d'exprimer son engagement par le respect du code d'éthique.

---

<sup>4</sup> La gradation des sanctions se fera comme suit:

1- Un avertissement verbal avec une demande de changement de comportement sera adressé à la travailleuse. Celle-ci exposera clairement, le comportement à corriger ainsi que les solutions envisageables. Un délai d'au maximum 4 semaines sera accordé à la travailleuse pour mettre en place les changements et une entente contenant les mesures de correction sera signée par les deux parties. Si aucune amélioration n'est constatée à la suite de l'avertissement verbal, un avertissement écrit pourra être émis.

2- L'avertissement écrit sera remis en mains propres à l'employée, avec une demande expresse d'accusé de réception par signature. Il détaillera la problématique soulevée, les avertissements préalablement donnés et les solutions proposées avec un échéancier d'une durée maximale de 4 semaines pour la mise en œuvre. De plus, cet avertissement précisera les conséquences en cas de récidive.

3- En cas de récidive, des sanctions plus sévères pourront être appliquées, notamment une suspension sans solde. La durée de cette suspension sera proportionnelle à la gravité de la faute commise et aux avertissements déjà reçus. La suspension sans solde constituera la dernière étape avant un éventuel congédiement.

## POLITIQUE DE TRAITEMENT DE PLAINTES UN TOIT POUR ELLES ( utpELLES)

### PRÉAMBULE

En vue d'assurer son intégrité et sa crédibilité auprès des membres et de ses partenaires, un toit pour utpELLES a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes de toute personne, groupe ou partenaire desservi par l'organisme.

Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de utpELLES. Pour donner suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

### DÉFINITION

Une **plainte** est une déclaration écrite faite par une personne qui estime qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le compte d'utpELLES, n'a pas agi de manière acceptable ou a violé ses droits. Cette plainte peut être déposée lorsqu'il y a des raisons de croire que le comportement observé ne respecte pas les normes attendues ou enfreint les droits de la personne concernée.

### TRAITEMENT DES PLAINTES

Une plainte peut être formulée verbalement ou préférablement par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible, pour qu'une intervention puisse être réalisée rapidement pour faire cesser la situation.

Toute plainte, même verbale, doit être consignée par écrit. Si nécessaire, la personne responsable de la réception des plaintes aide la personne plaignante à rédiger sa plainte. Dans le cadre du processus initial, ladite plaignante fournit son nom et son adresse à la personne responsable du traitement des plaintes qui, par la suite, lui expédie un accusé de réception formel dans un délai de **2 jours** ouvrables.

Les personnes responsables désignées par l'organisme pour la réception des plaintes sont membres du comité de gestion constituées par des personnes issues du conseil d'administration.

Toute plainte doit contenir les informations suivantes (voir le formulaire en annexe) :

- Ses noms et prénoms ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale,
- Son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible),
- Son numéro de téléphone,
- L'objet de la plainte,
- La description de la situation insatisfaisante,
- Les résultats souhaités,
- La signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente,
- La date et le lieu où a été faite la plainte.

Pour déposer une plainte, la personne plaignante peut utiliser les formulaires prévus à cette fin lesquels sont disponibles au siège social ou sur le site internet ([www.untoitpourellesquebec.org](http://www.untoitpourellesquebec.org))



Le traitement des plaintes reçues à utpELLES doit, s'effectuer dans le respect et la confidentialité de toutes les personnes concernées qui ont l'obligation de collaborer. Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la personne plaignante, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée par le conseil d'administration à savoir la coordonnatrice de l'organisme entreprend le traitement de la plainte et en fait un rapport au comité de gestion.

Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par le **comité de gestion constitué de deux membres du conseil d'administration**.

Dans le cas où la plainte concernerait une de ces deux personnes ou la coordonnatrice de l'organisme, elle sera remplacée lors de la procédure de gestion de la plainte comme suit : si c'est une membre du CA, par une autre membre du CA, si c'est la coordonnatrice, par une membre du conseil d'administration.

Le comité rédige un rapport écrit. La coordination de l'organisme communique la décision à la personne qui a porté plainte et à la personne désignée par la plainte. utpELLES s'engage à tenir la personne plaignante informée du traitement de sa plainte et à transmettre une conclusion motivée les **45 jours** suivant la réception d'une plainte.

Lors du traitement d'une plainte, utpELLES a les obligations suivantes :

- Informer la personne plaignante de l'existence de la présente politique et lui en faire parvenir une copie
- Permettre à la personne plaignante d'être accompagnée de la personne de son choix pour les démarches relatives à sa plainte
- Fournir à la personne plaignante un accusé de réception à sa plainte
- Offrir à la personne plaignante une rencontre afin qu'elle puisse présenter ses observations concernant la teneur de sa plainte
- Traiter la personne plaignante avec respect et ne faire aucune pression ou autre forme de représailles visant à l'empêcher ou à la dissuader de porter plainte

Si à la fin du processus la personne plaignante n'est pas satisfaite avec le résultat, elle sera dirigée vers les instances pertinentes, à savoir :

- S'il s'agit d'une plainte concernant la relation de travail elle sera dirigée à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).
- Les plaintes alléguant des infractions à la Loi de l'impôt sur le revenu peuvent être adressées à la Division de la conformité de la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada.
- Pour les plaintes en matière de discrimination elle sera dirigée vers la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Les plaintes concernant la façon dont l'organisme a interagi avec une personne qui cherchait à obtenir de l'aide ou un service doivent être adressées au Conseil d'administration de l'organisme.
- Pour les plaintes concernant la divulgation de renseignements elle sera dirigée vers la commission d'accès à l'information du Québec.

## **NON-TRAITEMENT DES PLAINTES**

Selon le cas, certaines plaintes pourraient être refusées si elles comprennent l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- Délai trop long entre le signalement de l'événement par la personne plaignante et le dépôt de la plainte à savoir deux ans après la tenue de l'événement
- Abandon de la plainte par la personne plaignante
- Refus de la personne plaignante de collaborer (ex. : non-divulgence de son identité, lorsqu'essentielle pour le traitement de la plainte)

Pour toute plainte non retenue, le comité de gestion doit informer par écrit la personne plaignante de cette décision et en indiquer les raisons dans un délai maximum de 4 semaines après la réception de la plainte ou dans l'occurrence des situations mentionnées le cas échéant.

## **DOSSIER DE PLAINTE**

Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :

- La date de réception de la plainte
- La durée du traitement de la plainte
- Le résultat du processus de traitement
- La date et la signature des personnes ayant traité la plainte
- Une copie de la plainte et de la réponse finale

## **ARCHIVAGE**

Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes. Tous les dossiers des plaintes constitués par utpELLES sont confidentiels et conservés sous clé pendant cinq (5) ans. Le comité responsable du traitement des plaintes peut y accéder pour des raisons administratives.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

L'entrée en vigueur de cette politique est \_\_\_\_\_

Adoptée à la rencontre régulière du conseil d'administration d'Un toit pour ELLES à Montréal le

\_\_\_\_\_



Annexe 1 – Formulaire de réception de plaintes

**Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte**

Nom:		Madame <input type="checkbox"/>
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone et adresse de courriel :		
Commentaires :		

**Section 2 – Information sur la plainte**

Plainte reçue	Verbalement <input type="checkbox"/>	Par écrit <input type="checkbox"/> (Annexer la plainte écrite.)
Date de la réception de la plainte :		
Objet ou description de la plainte :		
Causes ou raisons de la plainte :		

### Section 3 – Information sur l’action de l’organisme pour régler la plainte

(Si la plainte était écrite.) Date d’envoi à la personne qui a formulé la plainte de l’avis écrit l’informant du traitement donné à sa plainte : \_(Annexer une copie)

Délai maximal de 45 jours ouvrables respecté : **Oui**  **Non**

Action entreprise pour traiter la plainte :

Responsable du traitement :

Délai de traitement :

Plainte majeure qui nécessite l’application de la procédure liée au traitement des non-conformités et aux actions correctives	<b>Oui</b> <input type="checkbox"/>	<b>Non</b> <input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	-------------------------------------

Par: \_\_\_\_\_ (En lettres majuscules) Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

## Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

Résultat :

Traitement satisfaisant :

Oui

Non

Par: \_\_\_\_\_ (En lettres majuscules)

Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_