

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Entraide Jeunesse Québec



Révisé à l'été 2010

Table des matières

INTRODUCTION	3
LEXIQUE	4
HISTORIQUE.....	6
PHILOSOPHIE.....	6
MISSION ET OBJECTIFS.....	6
ATTITUDES PROFESSIONNELLES.....	7
AIDE NATURELLE	7
CHAPITRE 1 : DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LA PERSONNE AIDEE	8
CHAPITRE 2 : INDEPENDANCE ET DESINTERESSEMENT	9
CHAPITRE 3 : DISPONIBILITE ET DILIGENCE	9
CHAPITRE 4 : CONFIDENTIALITE	10
CHAPITRE 5 : DECLARATIONS PUBLIQUES	11
CHAPITRE 6 : RELATION D’AIDE ET ACCOMPAGNEMENT	11
CHAPITRE 7 : ÉCOUTE TELEPHONIQUE.....	12
CHAPITRE 8 : GROUPE D’ENTRAIDE.....	12
DEMARCHES A SUIVRE EN CAS DE FUGUE.....	13
DEMARCHES A SUIVRE EN CAS DE CONFIDENCE D’AGRESSION SEXUELLE	13
CHAPITRE 9 : NOTION DE CONFLIT D’INTERETS	14
CHAPITRE 10 : MESURES DE PRECAUTION ET DE SECURITE	15
CONCLUSION.....	15

INTRODUCTION

Ce document, de par son contenu (objectifs généraux, devoirs et obligations, principes, responsabilités, attitudes, etc.), régit les pratiques et les comportements des personnes salariées, bénévoles et stagiaires et ce, pour le bénéfice des personnes aidées **d'Entraide Jeunesse Québec (ci-dessous appelé EJQ)**. Le but d'un code d'éthique est de fournir un cadre de référence propre aux relations professionnelles et humaines dans un milieu de travail ou de vie. Les éléments de ce code de conduite doivent donc transparaître dans toutes les activités et les services de l'organisme. Il va de soi que toutes les personnes qui s'impliquent d'une façon ou d'une autre à Entraide Jeunesse Québec doivent respecter cette ligne directrice.

Ce document constitue un complément aux règlements généraux d'EJQ. Toute transgression à ce code d'éthique par un membre d'EJQ entraîne une rencontre avec la coordination. Si l'infraction le justifie, le conseil d'administration, au nom de la corporation, a l'obligation de faire une dénonciation aux instances judiciaires concernées ou peut engager des poursuites judiciaires.

Ce document s'inspire tant de nos connaissances professionnelles et personnelles que de certains codes d'éthique ou de déontologie de d'autres organismes ou associations.

Au tout début de ce présent code d'éthique, nous avons tenu à définir certains mots, termes ou expressions qui pourraient créer certaines ambiguïtés dans la compréhension des règles de conduite. Nous tenons également à spécifier que **l'utilisation du masculin dans ce document n'a pour but que d'alléger le texte.**

LEXIQUE

Bénévole :

Toute personne qui donne de son temps à EJQ, et ce, de façon volontaire et sans rémunération.

Code de déontologie :

Souvent distingué du code d'éthique de par son lien plus étroit avec l'éthique d'une profession, cette distinction n'est pas faite ici. Voir définition de code d'éthique.

Code d'éthique :

Ensemble des règles qui régissent les interactions entre tous les membres d'EJQ et les personnes aidées.

CRT (Comité des Relations de Travail) :

Désigne le comité bipartite (membres du conseil d'administration et salarié) chargé de gérer les processus d'interprétation et d'application de la convention en vigueur.

Confidentialité :

Désigne l'obligation de ne pas divulguer des faits confidentiels appris dans l'exercice des fonctions d'un membre d'EJQ.

Conseil d'administration :

Instance décisionnelle formée de personnes bénévoles désignées par l'assemblée générale pour assurer le bon fonctionnement des différents dossiers et services d'EJQ.

Coordination :

Représente la personne qui assume cette tâche telle que définie dans la convention de travail.

Diligence :

Désigne le dévouement et les soins attentifs et appliqués des membres envers les personnes aidées.

EJQ :

Entraide Jeunesse Québec.

Employeur :

Désigne le Conseil d'administration d'EJQ.

Favoritisme :

Le fait d'accorder des avantages à une personne de préférence aux autres. Attribuer des privilèges par faveur et non selon la justice ou le mérite.

Jeune :

Toute personne âgée entre 12 et 25 ans qui bénéficie des services d'EJQ.

Membre :

Désigne un salarié, un bénévole, un membre du conseil d'administration ou un stagiaire à EJQ ou encore toute personne ayant une carte de membre d'EJQ dûment remplie et valide (validité de 2 ans avec possibilité de renouvellement).

Personne aidée :

Toute personne qui bénéficie des services d'EJQ.

Personne aidante :

Toute personne qui dispense les services d'EJQ et qui y est dûment autorisée.

Personne salariée :

Toute personne qui occupe un poste rémunéré par EJQ.

HISTORIQUE

Dans sa première année d'existence, EJQ a été parrainé par l'Association canadienne pour la santé mentale et par Entraide Parents. Le 3 mars 1988, l'organisme obtenait le statut de corporation à but non lucratif.

Plusieurs raisons avaient suscité l'intérêt d'implanter une telle ressource dans le milieu. D'une part, ce type d'organisme répondait à un réel besoin dans la région de Québec. D'autre part, l'initiative d'y développer une ressource mise en place par des jeunes afin de venir en aide à d'autres jeunes constituait un aspect innovateur et intéressant. On croyait, avec raison, que l'entraide leur permettrait de se prendre en charge eux-mêmes et d'accroître leur autonomie. Avec le temps, les activités et les services offerts aux jeunes ont évolué et se sont teintés des besoins de la communauté et des ressources disponibles. Toutefois, la philosophie d'EJQ demeure la même.

PHILOSOPHIE

L'entraide est la base de notre philosophie. À travers le slogan « Entre jeunes, on peut s'aider ! », on retrouve l'essence même d'EJQ. Nous visons la prise en charge individuelle et collective de différents problèmes sociaux tels que la violence, la toxicomanie, le décrochage scolaire et la pauvreté socio-économique. Nous voulons favoriser la recherche de solutions concrètes à ces problèmes avec, par et pour les jeunes afin de prévenir l'apparition de comportements nuisibles à leur santé mentale et physique ainsi qu'à celle de leur entourage.

MISSION ET OBJECTIFS

Notre mission est d'offrir du support et des activités de prévention aux jeunes de 12 à 25 ans, afin qu'ils développent des habiletés personnelles leur permettant d'accroître leur autonomie. Nos objectifs sont les suivants :

- Outiller les jeunes pour les aider à traverser les étapes difficiles de leur vie.
- Favoriser l'émergence de l'entraide entre les jeunes.
- Promouvoir des rapports égalitaires et pacifiques chez les jeunes.
- Conscientiser et responsabiliser les jeunes afin de diminuer la violence.
- Informer et sensibiliser la communauté et les divers intervenants qui œuvrent auprès des jeunes.

ATTITUDES PROFESSIONNELLES

Par **attitudes professionnelles**, nous entendons tout ce qui régit notre façon d'être et d'intervenir comme organisme. L'entraide étant au cœur de notre philosophie, nous misons sur le potentiel d'aide des jeunes. C'est pourquoi la prise en charge individuelle et collective se retrouve au centre de nos préoccupations.

Comme organisme, nous souhaitons établir, avec les membres et les personnes aidées, des liens de **confiance** basés sur le **respect, l'aide mutuelle** et **l'écoute**. Dans toutes ses sphères d'activités, Entraide Jeunesse favorise des attitudes de dynamisme, d'empathie, d'ouverture et d'authenticité. De plus, chaque personne doit se sentir **libre** d'exprimer ses besoins, ses croyances, ses forces et ses limites. Le climat dans lequel gravite les membres et les personnes aidées, doit être favorable à la **communication**. Enfin, EJJQ mise sur l'établissement de **rapports égaux** et sur un **partage du pouvoir** qui permet à tous de se sentir acteurs au sein de la communauté.

AIDE NATURELLE

La continuité de notre philosophie « Entre jeunes, on peut s'aider ! » se vit selon notre intervention basée sur le principe de l'aide naturelle. C'est pourquoi l'aide apportée se fait avec la collaboration de bénévoles âgés entre 18 et 30 ans ayant reçu une formation adéquate pour offrir les différents services et participer aux activités avec les jeunes. Pour EJJQ, toute aide apportée aux jeunes doit se vivre dans un climat propice à l'écoute, au partage et à la confidentialité. Elle doit aussi se faire dans une perspective positive qui favorise le développement, la prise en charge et l'autonomie de la personne aidée. Nous sommes convaincus que l'aide naturelle constitue un moyen efficace pour les jeunes de s'offrir entre eux le support dont ils ont besoin.

Il est important de mentionner qu'un jeune qui bénéficie encore d'un des services de l'organisme ou qui participe à une activité à titre d'aidé ne peut offrir lui-même un service. Enfin, toutes interventions faites à l'intérieur de la relation d'aide, d'accompagnement, de co-animation de groupes, se doit de refléter les attitudes professionnelles auxquelles croit l'organisme.

Chapitre 1 : Devoirs et obligations envers la personne aidée

- 1.1 Tout membre doit s'abstenir d'exercer ses fonctions s'il se trouve dans un état susceptible de compromettre la qualité de ses services. Notamment, il ne doit pas exercer ses fonctions alors qu'il est sous l'influence de l'alcool, de drogue, ou de toutes autres substances pouvant causer l'état d'ébriété, l'affaiblissement ou la perturbation de ses facultés.
- 1.2 Tout membre doit établir et maintenir une relation de confiance entre lui et une personne aidée. Tous les bénévoles agissent à titre d'aidants naturels et aucun d'entre eux ne peut être présenté ou se présenter comme aidant à partir de sa formation scolaire ou de son titre professionnel.
- 1.3 Tout membre doit informer clairement une personne aidée des fonctions qu'il aura à jouer à l'intérieur de son service.
- 1.4 Tout membre doit informer clairement une personne aidée des possibilités et des limites qu'offre son service.
- 1.5 Tout membre doit tenir compte des limites de sa compétence avant de faire une intervention. Il ne doit pas aller au-delà de ses capacités.
- 1.6 Tout membre doit s'abstenir de transmettre un quelconque diagnostic à une personne aidée. En cas d'hypothèse diagnostic (ex : dépression), le rôle du membre est d'inviter la personne aidée à consulter un médecin. Il peut aussi supporter ou accompagner la personne aidée dans sa démarche de consultation.
- 1.7 Tout membre qui réfère une personne aidée doit le faire uniquement à des services (organismes) reconnus par EJQ. En cas de doute sur la reconnaissance d'EJQ, il doit d'abord vérifié auprès de la coordination d'EJQ.
- 1.8 Tout membre doit refuser tout paiement donné en guise d'honoraire. Aussi, il ne doit pas entretenir de lien économique avec une personne aidée.
- 1.9 Tout membre est obligé de dénoncer les gens susceptibles de poursuites selon la loi (cas d'abus sexuel, violence, crime, etc.). Pour ce faire, il doit en tout temps en aviser une personne salariée (voir règles déontologiques particulières aux pages 13 et 14).
- 1.10 Tout membre s'engage à suivre les formations obligatoires et à participer aux rencontres de supervision, de même qu'à l'évaluation des membres et des services.

Chapitre 2 : Indépendance et désintéressement

- 2.1 Tout membre doit, en tout temps, reconnaître à une personne aidée le droit de consulter un autre organisme ou une autre personne.
- 2.2 Tout membre doit s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de la personne aidée. Il n'incite personne à parler plus qu'il ne voudrait.
- 2.3 Tout membre évite de rencontrer une personne aidée en dehors des rencontres prévues dans le cadre de la prestation de services d'EJQ.
- 2.4 Tout membre ne doit en aucun temps, durant la durée de son service, donner ses coordonnées à une personne aidée.
- 2.5 Tout membre a l'interdiction formelle d'avoir des relations sexuelles avec une personne aidée.
- 2.6 Tout membre a l'obligation de se retirer et d'en aviser la coordination au moment où il devient incapable d'être objectif dans ses fonctions ou lorsqu'il y a conflit d'intérêt.

Chapitre 3 : Disponibilité et diligence

- 3.1 Quand un membre se voit dans l'impossibilité d'accomplir ses fonctions, il a comme responsabilité d'en aviser la personne responsable de sa supervision (coordination ou intervenants responsables des programmes). Dans le cas d'un accompagnement ou d'une relation d'aide, un bénévole ne peut annuler un rendez-vous que s'il a des motifs très sérieux pour le faire et il doit prévoir immédiatement un autre rendez-vous avec la personne aidée.
- 3.2 Tout membre se doit d'informer la coordination et le CRT, des raisons de croire qu'un autre membre d'EJQ est incompetent ou déroge aux règles d'éthique mentionnées dans ce document.
- 3.3 Tout membre doit aviser clairement une personne aidée de la fin d'un service, et ce, dans un délai raisonnable et en veillant à la référer ailleurs au besoin.

Chapitre 4 : Confidentialité

- 4.1 Tout membre est tenu à la confidentialité.
- 4.2 Tout membre a l'interdiction formelle de dévoiler l'identité d'une personne aidée, et ce, même après la fin de l'aide reçue. Seules personnes à qui l'identité peut être dévoilée : la coordination ou la personne responsable de la supervision du service reçu par la personne aidée.
- 4.3 Avant de divulguer des informations personnelles (ex : coordonnées, comportements adoptés ou propos tenus par la personne aidée) sur une personne aidée, tout membre doit obtenir l'autorisation écrite de la personne aidée. En l'absence d'une telle autorisation, seuls la présence (ou l'absence) à une rencontre d'un groupe d'entraide et un vague qualificatif quant à la participation de la personne aidée (ex : positive, active, etc.) peuvent être divulgués aux intervenants effectuant un suivi auprès de la personne aidée et qui nous contactent pour avoir ce genre de renseignements.
- 4.4 Tout membre doit éviter de divulguer inutilement des informations sur une personne aidée.

Règles déontologiques particulières concernant la confidentialité

- 4.4.1 Lors d'activités de support d'équipe, les membres doivent utiliser des pseudonymes pour désigner une personne aidée. Ils ne doivent pas nommer des caractéristiques physiques qui permettraient aux membres de l'équipe d'identifier la personne en question.
- 4.4.2 Les animateurs des groupes d'entraide doivent mentionner aux personnes aidées que, lors des réunions d'équipe d'EJQ, il est possible que les salariés parlent du groupe ou d'un jeune, mais que la règle énoncée en 4.4.1 est respectée. Ils doivent également mentionner que la règle 4.3 est respectée.
- 4.4.3 Les documents écrits pouvant permettre d'identifier une personne aidée (liste de noms, notes individuelles sur le profil d'un jeune, etc.) ne doivent pas être laissés à la vue des personnes aidées ou des membres d'EJQ. Ces documents doivent être conservés dans un endroit sécuritaire.
- 4.4.5 Lorsqu'un animateur d'un groupe d'entraide ne peut participer à une rencontre du groupe, il n'est pas autorisé à fournir de renseignements personnels sur les jeunes du groupe au membre qui le remplace; il doit simplement l'informer sur le fonctionnement général du groupe.
- 4.4.6 Les co-animateurs d'un groupe d'entraide peuvent s'échanger des informations personnelles concernant un jeune seulement si cela est réellement nécessaire et utile à l'intervention.

Chapitre 5 : Déclarations publiques

- 5.1 Lors de déclarations publiques (entrevues, publicité, etc.), tout membre doit éviter de citer des exemples qui pourraient permettre à la personne aidée de se reconnaître ou d'être reconnue.
- 5.2 Étant donné qu'il agit sous le couvert de la confidentialité, tout membre ne peut fournir des renseignements au sujet d'une personne aidée, que ce soit à d'autres organismes, personnes ou institutions à moins d'en être sollicité par la Cour ou par la personne aidée elle-même.
- 5.3 Les propos tenus dans les médias par un membre doivent aller dans le sens des intérêts de l'organisme.
- 5.4 Avant de faire des déclarations publiques pour le compte d'EJQ, tout membre doit en avoir été mandaté par la coordination.

Chapitre 6 : Relation d'aide et accompagnement

- 6.1 La première ou la seconde rencontre de relation d'aide ou d'accompagnement entre un bénévole et un jeune doit se dérouler en compagnie d'un intervenant salarié ou de la coordination d'EJQ.
- 6.2 Les rencontres de relation d'aide et d'accompagnement doivent avoir lieu dans des milieux sains pour le développement des personnes aidées et approuvés par une personne salariée.
- 6.3 Les activités dans le cadre d'un accompagnement et d'une relation d'aide doivent se faire dans une perspective positive, afin de favoriser le développement de la personne aidée et être licites.
- 6.4 Tout membre doit éviter de transporter la personne aidée à bord de son véhicule personnel, à moins d'en avoir eu l'autorisation de la coordination.

Chapitre 7 : Écoute téléphonique

- 7.1 Ne jamais donner de renseignements personnels aux appelants concernant les membres.
- 7.2 Les membres se doivent de compiler chacun des appels qui concernent EJQ, que ce soit pour une écoute, une référence ou de l'information donnée.
- 7.3 Tout membre doit cesser un appel lorsque celui-ci n'a pour but que la satisfaction sexuelle de la personne aidée.
- 7.4 Tout membre a la responsabilité de référer une personne aidée à la ressource la plus appropriée pour répondre aux besoins qu'il a identifié.

Chapitre 8 : Groupe d'entraide

- 8.1 Toute personne aidante doit insister, auprès des personnes aidées, sur l'importance de la confidentialité dans le groupe.
- 8.2 À moins qu'une personne aidée ne l'y autorise par écrit, tout membre a l'interdiction de divulguer les coordonnées des personnes aidées à qui que ce soit (incluant les autres personnes aidées).
- 8.3 En ce qui concerne les sorties à l'extérieur, celles-ci doivent se faire avec l'ensemble des participants du groupe. Lors de ces sorties, une personne aidante doit éviter tout genre de favoritisme.
- 8.4 Toute personne aidante doit informer les nouveaux participants des objectifs et des limites du groupe d'entraide.
- 8.5 Toute personne aidante doit tenir à jour l'évaluation de son groupe.
- 8.6 L'animateur d'un groupe d'entraide doit garder un contact régulier avec EJQ tout au long de la tenue des rencontres du groupe. Un co-animateur doit donc informer à l'avance la personne responsable du groupe en cas d'absence (la personne responsable doit informer la coordination).
- 8.7 Toute personne aidante doit appliquer et faire respecter les règles de fonctionnement du groupe dont elle est responsable ou coresponsable.

Règles déontologiques particulières concernant les groupes d'entraide

Démarches à suivre en cas de fugue

Tout d'abord, si un jeune en fugue se présente aux rencontres, lui dire clairement que nous savons qu'il est en fugue (si c'est le cas, bien sûr). L'inaction pourrait, à notre insu, mettre le jeune en danger.

Ensuite, demander au jeune s'il veut se dénoncer lui-même par téléphone à la personne qui fait figure d'autorité parentale. S'il accepte, l'assister dans cette démarche. Si le jeune désire que nous le reconduisons au centre jeunesse ou à la maison, s'assurer d'être deux personnes aidantes dans la voiture.

S'il refuse, informer le jeune que, si nous n'avons pas l'assurance qu'il ira dans un endroit sécuritaire après avoir quitté le groupe, nous aurons l'obligation légale d'aviser ses parents ou son intervenant (ou les policiers si, et seulement si, nous n'avons pas les coordonnées de ses parents ou de son intervenant), car sa sécurité sera alors compromise. Lui mentionner que nous connaissons un organisme où il pourrait être en sécurité : le SQUAT Basse-Ville. De plus, s'il a 14 ans et plus, les intervenants du SQUAT bénéficient d'un délai de 3 jours sans obligation de signaler sa fugue à ses parents ou à ses intervenants (à moins que ceux-ci appellent). Lui suggérer d'appeler au SQUAT (521-4483) avec lui pour vérifier s'ils peuvent l'héberger ou venir le rencontrer pour lui donner plus d'infos sur le fonctionnement du SQUAT. Si le jeune veut plus d'infos et que le SQUAT ne peut se déplacer à court terme pour lui donner ces infos, proposer au jeune de poser ses questions par téléphone. S'il veut absolument rencontrer les gens du SQUAT en personne, accompagner le jeune au SQUAT (s'assurer d'être deux personnes aidantes dans la voiture) ou demeurer en compagnie du jeune jusqu'à ce que le SQUAT vienne le rencontrer (sur rendez-vous). Dans une école, cette compagnie peut être assurée par un intervenant de l'école, mais il faut d'abord obtenir l'accord du jeune avant de contacter l'intervenant.

Se rappeler que la contention d'un jeune est interdite en tout temps. S'il décide de partir, lui remettre un dépliant du SQUAT Basse-Ville (si possible) et lui demander où il va. S'il ne répond pas ou que sa réponse ne nous rassure pas, aviser son intervenant ou ses parents ou, si nous n'avons pas les coordonnées de ces personnes, aviser les policiers.

Démarches à suivre en cas de confiance d'agression sexuelle

Pour les stagiaires et les bénévoles :

- Se référer immédiatement à un membre de l'équipe de travail d'EJQ.

Pour l'équipe de travail :

1. Si le jeune est victime d'agression sexuelle présentement :

- Aviser la coordination.
- Informer le jeune de toute démarche se rattachant à la situation.
- Signaler la situation au DPJ.

Règles déontologiques particulières concernant les groupes d'entraide (suite)

Lignes directrices qui soutiennent cette démarche :

- Obligation légale de signaler (LPJ article 38G).
- S'assurer de la sécurité du jeune.
- Prendre le temps nécessaire pour faire une intervention adéquate et retourner à l'école au besoin.
- Respecter l'entente prise avec le jeune. Attention aux promesses ! Les jeunes vont souvent demander à ce que l'on garde le secret, ce qui est impossible.
- Dans les écoles, amener le jeune à en parler à un adulte de l'école. S'il ne le fait pas, l'aviser que nous le ferons, car cette situation est inacceptable. De plus, notre aide est de courte durée, car nous ne sommes que de passage dans l'école.
- Cette démarche assure également la sécurité des autres jeunes.

2. Si le jeune a été victime d'agression sexuelle par le passé :

- Vérifier avec le jeune s'il en a déjà parlé.
- Vérifier ses attentes et ses besoins face à nous.
- Dans les écoles, proposer au jeune d'en parler à un adulte de l'école.
- Aviser la coordination.
- Contacter le DPJ pour prendre des informations et au besoin faire le signalement (aviser le jeune).

Lignes directrices qui soutiennent cette démarche :

- S'assurer de la sécurité du jeune et de celle des autres jeunes.
- Prendre le temps nécessaire pour faire une intervention adéquate et retourner à l'école au besoin.

Chapitre 9 : Notion de conflit d'intérêts

- 9.1 À EJQ, un conflit d'intérêts est considéré comme tout conflit ou toute apparence de conflit entre les intérêts personnels d'un membre et ceux de la corporation.
- 9.2 Tout membre se doit d'éviter, dans le cadre de ses activités, de favoriser un partenaire de la corporation en raison des liens affectifs, d'amitié ou financiers qu'il entretient avec lui.
- 9.3 Tout membre s'abstient de participer à toute délibération sur un sujet qui pour lui implique, ou pourrait potentiellement impliquer, un conflit d'intérêts.

Chapitre 10 : Mesures de précaution et de sécurité

- 10.1 Toute personne aidante doit consentir à se soumettre à une vérification policière visant à connaître l'existence ou l'absence d'antécédents judiciaires.
- 10.2 Toute personne aidante est informée des règles de sécurité de base liées aux milieux dans lesquels elle intervient : sorties de secours et procédure d'évacuation en tête.
- 10.3 EJQ compte toujours au moins deux personnes dans son personnel salarié qui possèdent une formation de secouriste mise à jour.
- 10.4 Conséquemment à l'article 10.3, l'ensemble des salariés et bénévoles d'EJQ bénéficie de la protection accordée par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

CONCLUSION

Nous faisons de ce code d'éthique une priorité dans l'organisme. Ce sont des règles simples et de base à respecter et elles sont importantes pour le bon fonctionnement d'EJQ. Nous sommes convaincus que ce code d'éthique contribue étroitement à notre prospérité et à notre longévité.

Chaque employé, bénévole ou stagiaire qui passe et donne du temps à l'organisme, se doit d'intégrer entièrement ces règles de conduite. Nous n'approuvons pas une acceptation partielle.

Tout membre est un porte-parole et un diffuseur pour EJQ. Nous devons donc avoir en tête que nous défendons tous une partie de l'image et de la crédibilité de l'organisme.