

Centre le Havre de Trois-Rivières

Code de déontologie

Par

Michel Simard dg.

9 juillet 2001

Table des matières

1. Préambule
 - 1.1. Portée du code de déontologie
 - 1.2. Mission du Centre Le Havre de Trois-Rivières
 - 1.3. Les définitions
 - 1.4. Les valeurs qui sous-tendent la mission du Centre Le Havre
2. Le Centre Le Havre de Trois-Rivières
 - 2.1. Responsabilités morales à l'égard du personnel
 - 2.2. Responsabilités morales à l'égard des résidants et des usagers
 - 2.3. Responsabilités morales à l'égard de la communauté
3. Le personnel
 - 3.1. Responsabilités morales à l'égard des résidants et des usagers
 - 3.2. Responsabilités morales à l'égard des collègues de travail
 - 3.3. Responsabilités morales à l'égard du Centre Le Havre
 - 3.4. Responsabilités morales à l'égard de la communauté
4. Les résidants et les usagers
 - 4.1. Droits des résidants et usagers du Centre Le Havre de Trois-Rivières
 - 4.2. Responsabilités morales à l'égard du Centre Le Havre de Trois-Rivières
 - 4.3. Responsabilités morales à l'égard du personnel
 - 4.4. Responsabilités morales à l'égard de la communauté

1. Préambule

1.1. Portée du code de déontologie

Le code de déontologie fournit des balises, afin d'assurer une cohérence à notre action, en fonction des valeurs humanistes qui sous-tendent notre mission. Ainsi, le code de déontologie est un cadre de référence pour l'action. Toutes les personnes impliquées dans la réalisation de la mission du Centre Le Havre peuvent s'y référer.

Toutefois, ce code ne peut remplacer le code de vie des usagers en hébergement ou les conventions d'habitation des locataires des logements communautaires. Pas plus d'ailleurs, qu'il ne remplace les codes de déontologie des corporations professionnelles.

Le code de déontologie ne contient aucune sanction. Il est essentiellement un guide pour l'action. Par ailleurs, il renvoie à des mécanismes de plaintes et de gestion de conflit qui peuvent conduire à des sanctions. Et à cet égard, le code de déontologie, peut servir de référence pour éclairer des situations litigieuses.

Le présent code de déontologie tire sa force de l'adhésion libre et éclairée des membres du personnel salarié et bénévole, des usagers participants ainsi que des administrateurs du Centre Le Havre.

Enfin, ces balises visant à promouvoir la cohérence éthique de notre action, peuvent, comme la vie, changer et évoluer : de nouvelles balises devront être précisées, d'autres deviendront peut-être désuètes, alors que notre compréhension commune de la réalité aura évoluée.

1.2. Mission du Centre Le Havre de Trois-Rivières

Depuis le milieu des années 70, le risque de désaffiliation sociale ne cesse de croître au Québec et en occident. Les hommes, jeunes adultes présentent des risques particulièrement élevés de rupture sociale. Ils sont de plus en plus nombreux à se trouver coincés dans l'errance. C'est dans ce contexte que la mission du Centre Le Havre prend tout son sens : *prévenir le développement de l'itinérance et de favoriser la réinsertion sociale des personnes les plus vulnérables et démunies, en situation de rupture sociale.*

Concrètement, la mission se réalise à l'intérieur de trois domaines d'actions spécifiques :

- Aménager l'accueil dans un contexte d'urgence sociale ;
- Instaurer l'accompagnement des personnes les plus vulnérables et démunies ;
- Améliorer les conditions de vie et favoriser la participation sociale.

1.3 Les définitions

- **Le Centre Le Havre**
Le Centre Le Havre désigne la corporation le Centre Le Havre de Trois-Rivières inc., ses administrateurs, sa charte, ses règlements généraux, sa culture, son organisation et ses biens.
- **Le personnel**
Le personnel désigne toutes personnes qui participent directement à la réalisation des activités du Centre Le Havre : travailleurs salariés, bénévoles et stagiaires.
- **Les usagers**
Le terme usager désigne toutes personnes, hommes ou femmes, jeunes ou vieux, qui demandent ou utilisent les services du Centre Le

Havre : locataires, résidants, participants et utilisateurs d'autres services.

- **Les locataires**

Les locataires désignent les personnes qui résident dans un logement appartenant au Centre Le Havre et qui ont signé un bail à cet effet.

- **Les résidants**

Les résidants désignent les personnes hommes ou femmes admises en hébergement.

- **Participants**

Le terme participant désigne les usagers qui adhèrent à la corporation du Centre Le Havre.

1.4 Les valeurs qui sous-tendent la mission du Centre Le Havre

- **L'accueil**

L'accueil est ouverture et disponibilité à l'autre. On lui fait de la place à côté de soi et on lui accorde du temps. Bref, on partage avec lui des mots, des regards, des choses, afin qu'il puisse se sentir chez soi. Toutefois, au Havre l'accueil est aussi sollicitude, car la personne accueillie est dans une situation de détresse. Faire de la place à l'autre, dans cette situation, c'est aussi apaiser sa détresse, en lui témoignant de la considération et en lui offrant une réponse réaliste et concrète à ses besoins.

Toutefois, ce qui caractérise peut-être le mieux l'accueil au Centre Le Havre, c'est la primauté du lien avec la personne sur l'efficacité professionnelle de l'intervention. Cela est vrai des relations entre le personnel comme avec les usagers.

- **Le respect**

La personne doit être au centre des services. Cette exigence est devenue, en cette fin de siècle, à la fois un des piliers de l'organisation des services publics et un lieu commun du discours. Mais qu'est-ce qu'une personne ? Disons, pour faire court, qu'une personne n'est pas qu'un individu, qu'une particularité : un corps, une histoire, etc. Ce n'est pas non plus une totalité : le bonheur. Pourtant, la personne participe à la fois à la particularité du corps et de l'histoire et à la totalité du bonheur. Ou dans un langage métaphorique, elle participe à la fois de la terre et du ciel. La personne est un entre deux, une médiation entre le ciel et la terre, entre l'infini et le fini. Un espace où la terre et le ciel se rencontrent et se dépassent. La personne est une composition en équilibre entre le ciel et la terre. Posture fragile.

Mais cette posture n'est pas sans appui. Elle prend appui sur les choses ; objets de toutes sortes qu'elle peut posséder ou non pour assurer sa survie et s'élancer à la conquête de ses rêves. Elle prend aussi appui sur un pouvoir propre : pouvoir de se mouvoir, pouvoir de

réfléchir, de choisir et d'agir. Et plus profondément, elle prend aussi appui sur une valeur, sur une estime et une confiance « en » soi. Une valeur et une confiance intériorisée à partir du regard des autres. En bref, la personne prend appui au fond d'elle-même sur une reconnaissance.

Dans le rapport aux autres, le respect instaure une distance qui marque l'inviolabilité de l'avoir, du pouvoir et de l'estime des personnes. Il est la condition de l'humain entre les individus. Au fond, le respect appartient à l'humanité comme idéal. Il est le cadre hors duquel la réalisation de soi n'est possible que sous la forme du refus et de la résistance.

Au Centre Le Havre, le respect s'incarne dans l'attention que nous devons porter aux choses qui appartiennent en propre aux résidents. Et aussi à la considération et au soutien des personnes afin qu'elles puissent penser et décider par elle-même les projets qui concernent leur vie. Mais c'est peut-être dans le regard respectueux de ce qu'ils sont comme personne humaine, que le respect trouve son champ d'application à la fois le plus fécond et le plus percutant sur la vie des résidents. Il s'incarne aussi dans les relations entre le personnel. Le respect du cheminement de chacun, de ses forces et de ses faiblesses, est une exigence éthique fondamentale.

- **L'accompagnement**

L'intervention du Centre Le Havre se veut une pratique solidaire des personnes. Cela veut dire, entre autre, que les objectifs de l'intervention doivent s'accorder avec les objectifs que les usagers déterminent eux-mêmes. Lorsqu'une concordance n'est pas possible, nous sommes dans une situation de refus de la demande ou d'arrêt de l'intervention ou encore de danger imminent ou de contrainte légale.

Pour assurer la concordance entre les objectifs de l'intervention et les objectifs de la personne le personnel d'intervention s'engage à adopter et maintenir un rôle d'accompagnant et non d'expert à l'égard des usagers.

Ainsi, c'est aux intervenants qu'il incombe de s'assurer de la concordance de leurs objectifs avec ceux poursuivis par les usagers, et non l'inverse.

La concordance entre les objectifs de l'intervention et ceux de l'utilisateur, s'élabore dans un processus de discernement en équipe et de dialogue avec l'utilisateur, lorsque c'est possible.

Cette recherche de concordance s'inscrit dans une éthique de l'intervention solidaire.

Au Centre Le Havre les objectifs de l'intervention peuvent très bien s'accorder avec des objectifs strictement liés à la survie, sans que soit voulu par l'utilisateur un changement qui pourrait, aux yeux de l'équipe

d'intervention, améliorer les conditions de vie de la personne. Alors, en soutenant l'objectif de la personne, l'accompagnement vise la réduction des méfaits.

Toutefois, cette tolérance pose des problèmes éthiques qui doivent être discernés au sein du processus d'intervention.

- **La tolérance**

La tolérance est une valeur chargée d'ambiguïté. On se demande toujours si la tolérance n'est pas finalement une démission, une complaisance voire une complicité avec l'intolérable. Peut-on tolérer la violence dans les relations sans démissionner de ce qui nous fait humain et entrer soi-même dans le cercle fermé de la violence ? Pourtant, le combat acharné contre toute violence abouti dans une violence sournoise qui déshumanise les rapports sociaux. Il faut donc dire en quel sens la tolérance est une valeur dans la pratique d'intervention au Centre Le Havre.

La tolérance appartient à l'humilité. C'est-à-dire qu'elle naît de la connaissance de la part de relativité et d'incertitude inhérente à nos croyances et à nos connaissances. Ainsi la tolérance véritable est la prise en compte dans nos relations avec les autres, à la fois de la relativité de nos croyances et de l'incertitude de nos connaissances.

Dans la réalité de la pratique d'intervention du Centre Le Havre, la tolérance s'incarne dans nos relations avec nos partenaires, avec nos collègues de travail et avec les usagers.

Avec nos partenaires, la tolérance s'incarne dans la reconnaissance des contraintes et des limites des organisations différentes de la nôtre. Elle s'incarne aussi dans la reconnaissance de la légitimité d'approches différentes de la nôtre.

Dans nos relations avec nos collègues de travail, la tolérance s'incarne dans l'acceptation de la diversité des points de vue sur les situations et la reconnaissance de l'individualité de l'appropriation de notre approche.

Avec les usagers, la tolérance s'incarne dans la reconnaissance que des vies soient enfermées dans des impasses à la fois psychiques et sociales apparemment sans issue. Elle s'incarne aussi dans la reconnaissance de la multiplicité et de la complexité des parcours. Plus concrètement, la tolérance envers les usagers s'incarne dans l'accompagnement des personnes, sans exiger d'eux une volonté claire et explicite de changer leur mode de vie, afin de se conformer à un mode de vie que l'on croit plus adéquat pour répondre à leurs besoins. Ainsi on n'exige pas nécessairement que les personnes atteintes de troubles mentaux acceptent de prendre une médication psychiatrique pour intégrer nos services. Pas plus que nous exigeons que les personnes ayant une problématique de toxicomanie s'engagent dans une démarche d'abstinence. Ce qui ne veut pas dire

que l'on tolère la consommation durant l'hébergement ou que l'on accepte une personne totalement désorganisée nécessitant des soins d'urgence psychiatrique. Mais, cette pratique soulève des problèmes éthiques importants à l'égard de nos propres valeurs.

Le premier se pose dans les termes suivants : en accordant ainsi nos objectifs avec les objectifs de survie des personnes dans un mode de vie sans issue socialement et parfois même destructeur, ne favorisons-nous pas le maintien de la personne dans cette voie sans issue ? Ou encore, ne sous-estimons-nous pas les capacités de la personne de réagir positivement, lorsque les opportunités qui soutiennent son mode de vie se réduisent à zéro ? Plus difficile encore ou plus confrontant est la question que soulève la mauvaise foi d'usagers qui profitent abusivement de nos services ou de la vulnérabilité d'autres usagers, en prétendant évidemment le contraire. Ces questions conjuguent une même interrogation éthique sur le bien fondé de notre intervention en regard des valeurs humanistes auxquelles nous adhérons.

Le maintien de cette interrogation, dans un contexte d'intervention à haut niveau de tolérance, est la garantie la plus sûre de maintenir une cohérence avec les valeurs humanistes qui fondent les droits des usagers que nous entendons promouvoir. Le présent code n'a pas pour but de combler cette incertitude, mais de la baliser. Et une de ces balises est la promotion du questionnement éthique au sein de notre pratique d'intervention.

Essentiellement, la tolérance signifie que l'on accepte de prendre sur soi la réalité de l'autre qui est en-dehors de nos certitudes et de marcher avec lui, malgré ce « poids ».

- **La solidarité envers les plus vulnérables et démunis**

La solidarité appartient à la justice¹. Elle suppose, comme la justice, un décentrement de perspective pour inclure la considération du besoin de l'autre dans nos projets. La pratique d'intervention du Centre Le Havre est née de cette préoccupation : inclure dans les projets de développement de la communauté la considération des besoins des personnes les plus vulnérables et démunies en situation de rupture sociale. En ce sens, la pratique d'intervention du Centre Le Havre s'inscrit dans une approche solidaire, dans un souci de justice et de développement social qui inclut la considération des besoins des personnes les plus vulnérables et démunies. Cette considération n'est pas une évaluation abstraite ou diagnostique des besoins des personnes, ce n'est pas un regard distant et expert, c'est un engagement avec les personnes, pour l'amélioration de leurs conditions de vie et leur participation à la vie sociale. L'intervention

¹ Nous référons à la justice comme valeur, non comme institution.

solidaire est un accompagnement des personnes, en vue de l'amélioration de leur vie au sein de la communauté².

- **L'ouverture sur la communauté**

Le Centre Le Havre n'est pas une organisation fermée sur elle-même. La création d'alliances avec différents partenaires dans des réseaux de collaboration est inhérente à notre culture et à notre approche organisationnelle.

Nous croyons dans l'action communautaire et l'engagement social au sein d'une communauté pluraliste. Nous croyons dans la diversité des approches et des cultures organisationnelles. Ainsi, nous accordons de la valeur au travail de l'autre en respectant sa différence. Et collaborer ensemble, en vue d'améliorer les conditions de vie des personnes ou plus simplement leur bien être, est pour nous une valeur importante. Elle indique que nous voulons vivre dans un monde où la tolérance est indissociable de la volonté de vivre ensemble.

2. Le Centre Le Havre de Trois-Rivières

2.1. Responsabilités morales à l'égard du personnel

- Le Centre Le Havre a l'obligation morale de travailler à l'amélioration des conditions de travail des employés salariés de la corporation, en accord avec les normes et standards de vie généralement reconnues dans la société québécoise ;
- Il s'engage aussi à favoriser la participation des employés salariés aux décisions de la corporation. Notamment en réservant au moins 1 siège du Conseil d'administration aux employés salariés permanents. Et, d'autre part, en assurant la transparence de sa gestion et de ses décisions auprès des employés.

2.2. Responsabilités morales à l'égard des usagers ou anciens usagers

- Le Centre Le Havre doit considérer les usagers de ses services comme des citoyens à part entière ; et, plus particulièrement, ayant un rôle de premier plan à jouer, lorsqu'il s'agit de définir les orientations des services ;
- À cet égard, le Centre Le Havre doit favoriser la participation des usagers et des anciens usagers des services aux décisions et orientations de la corporation. Notamment, en réservant au moins deux sièges du Conseil d'administration aux usagers ou anciens usagers de ses services.

2.3 Responsabilités morales à l'égard de la communauté

² La communauté désigne la société québécoise.

- À travers ses activités, le Centre Le Havre doit se préoccuper du bien-être de la population et du développement de la qualité de vie de la communauté.

3. Le personnel

3.1 Responsabilités morales à l'égard des usagers, anciens usagers

- Le personnel doit adopter, envers les usagers des services, des attitudes cohérentes avec la mission et les valeurs qui motivent le projet communautaire et humanitaire du Centre Le Havre ;
- À cet égard, les attitudes paternalistes et condescendantes sont incompatibles avec le projet du Centre Le Havre ;
- À plus forte raison, les attitudes méfiantes, méprisantes, dénigrantes ou punitives n'ont pas lieu d'être dans la pratique d'intervention du Centre Le Havre ; les propos humiliants, blessants propres à briser la confiance ou l'estime personnelle sont inadmissibles.
- À moins de circonstances exceptionnelles, les intervenants ne doivent pas remettre en question le comportement d'un usager publiquement ; l'intervenant doit rencontrer le résidant dans des conditions qui respectent l'intimité et la confidentialité ;
- De plus, les critiques doivent être constructives ; c'est-à-dire, orientées vers le bien être de la personne ;
- Lorsque la demande d'hébergement d'une personne doit être refusée faute de place, l'intervenant doit s'assurer des risques du refus pour la personne et lui offrir une alternative. S'il évalue les risques trop élevés et les alternatives inexistantes, il doit l'admettre pour une période transitoire ;
- Hormis les situations de violence qui exigent l'intervention policière, lorsque le personnel décide de mettre fin au séjour d'un résidant, celui-ci doit être informé des motifs et de la décision le plus tôt possible. Il doit être respecté, aidé et accompagné, afin de trouver une alternative ;
- Le personnel doit respecter toutes les personnes et tolérer la diversité des valeurs et des modes de vie, sans complaisance avec des attitudes destructives ;
- Les relations amoureuses ou sexuelles entre le personnel et les usagers, anciens usagers ou participants sont inadmissibles ;
- Les liens d'intérêt entre le personnel et les usagers doivent être très clairs et accomplis avec une très grande prudence. Dans tous les cas, ils ne doivent pas léser l'usager, lui nuire ou être à son désavantage ;
 - En aucun cas, le personnel ne doit emprunter de l'argent aux usagers ;
 - Lorsque des biens sont achetés des usagers, le personnel doit être extrêmement prudent et s'assurer de la propriété de l'objet ;

- Lorsqu'un employé prête de l'argent à un usager, il doit s'assurer que ce prêt sera réellement aidant ; Il doit aussi être conscient qu'il le fait à ses risques et que d'aucune façon par la suite, s'il n'est pas remboursé, il pourra exercer des contraintes pour retrouver son argent. Ces prêts sont déconseillés dans la plupart des cas. Et dans tous les cas, l'employé doit en assumer entièrement le risque et la responsabilité. Il existe un fonds d'urgence prévu pour des situations précises : transports et médicaments. Il existe aussi un fonds de crédit/tabac pour les personnes hébergées sans ressource.

3.2 Responsabilités morales à l'égard des collègues de travail

Les désaccords, discordes et conflits entre les membres du personnel et particulièrement au sein de l'équipe d'intervention ont un impact direct sur la qualité des services offerts aux usagers. D'abord pour cette raison, mais aussi dans un souci de cohérence avec les valeurs qui sous-tendent le projet du Centre Le Havre et pour assurer le maintien d'un climat de travail sain, le personnel s'engage à respecter les principes de conduite suivants :

- La critique négative visant à discréditer un membre du personnel n'a pas sa raison d'être. Si un désaccord ou un conflit survient, les personnes impliquées doivent prendre du recul et faire un examen critique afin de situer l'agressivité à l'intérieur des limites acceptables dans le cadre de la pratique du Centre Le Havre.

En aucun cas, l'agressivité doit être déchargée sur des usagers. Elle ne doit pas non plus dégénérer en campagne de salissage auprès d'autres membres du personnel et, encore moins, devant des usagers. Ni donner lieu à des conduites hostiles visant à faire du tort à l'autre.

Afin de prendre le recul et faire l'examen critique nécessaire, la rencontre avec une personne responsable, habituellement le chef d'équipe ou le conseiller clinique, peut s'avérer nécessaire.

Si cette démarche s'avère insuffisante, un processus de médiation devra être mis en place. Il incombe alors à la direction de voir à sa mise en œuvre.

- La pratique d'intervention du Centre Le Havre est un travail en équipe. Ceci implique que les décisions prises en équipe doivent être respectées par tous. Toutefois, il peut arriver que la décision prise en équipe doivent être changée. L'intervenant devra alors justifier sa décision devant l'équipe. Cette pratique, quoique exceptionnelle, demeure tout à fait légitime dans la pratique du Centre Le Havre. Mais, bien que légitime dans sa transgressivité, elle doit nécessairement être légitimée devant l'équipe.

Ce pouvoir de transgression de la règle commune n'est pas un droit, mais une tolérance. C'est-à-dire une reconnaissance que les situations peuvent évoluer et que l'intervenant impliqué directement dans l'intervention peut être confronté à des contraintes ou apercevoir des possibilités que l'équipe, plus éloignée de la situation, n'était pas à même de discerner.

Ce pouvoir de transgression est aussi une reconnaissance de la primauté du discernement sur la règle. L'intervenant qui est seul pour prendre une décision peut s'appuyer sur la règle commune, mais il ne peut faire l'économie de son discernement personnel et professionnel. C'est toujours lui qui en dernière instance doit répondre de ses actes, donc de ses décisions.

Ce principe est reconnu dans le cadre de la pratique du Centre Le Havre. Cela signifie que lorsqu'un membre du personnel transgresse une décision commune, les autres membres de l'équipe doivent adopter une attitude de tolérance, de soutien et d'ouverture à son égard.

Mais en dehors des situations particulières comme les situations de crise où l'intervenant doit prendre rapidement une décision, les consignes et les décisions prises en équipe doivent être appliquées par tous.

- Les renseignements concernant la vie privée du personnel du Centre Le Havre sont strictement confidentiels. Avant de transmettre des renseignements de cette nature, le travailleur doit préalablement obtenir l'autorisation de la personne.

3.3 Responsabilités morales à l'égard du centre Le Havre

Le personnel du Centre Le Havre a des responsabilités morales à l'égard du Centre Le Havre. Les dispositions suivantes précisent ces responsabilités :

- Respecter la mission du Centre Le Havre et les règlements généraux qui régissent la vie associative de la corporation.
- Respecter la pratique d'intervention et les valeurs qui sous-tendent le projet du Centre Le Havre.

À cet égard, la sobriété totale est une exigence incontournable pendant les heures de travail.

De même, la tenue vestimentaire doit être cohérente avec les valeurs du Centre Le Havre et tenir compte de l'impact qu'elle peut produire sur les usagers et les participants.

- S'abstenir de dénigrer ou blâmer les administrateurs ou la direction, ou encore de critiquer les règlements ou le

fonctionnement de l'organisme devant d'autres personnes ou organismes, risquant ainsi de porter préjudice à la corporation.

La critique n'est pas interdite, loin de là. Elle est même nécessaire au développement de l'organisme. C'est la critique qui n'est pas engagée dans un processus de développement et qui risque de nuire à l'organisation, particulièrement aux usagers ainsi qu'aux employés, qui est moralement inadmissible.

3.4 Responsabilités morales à l'égard de la communauté

- Le personnel du Centre Le Havre est tenu de traiter avec courtoisie et égard le personnel des autres organisations ou établissements.

Il est notamment tenu de travailler dans un esprit de collaboration et d'ouverture.

- Dans son travail, le personnel doit avoir le souci du bien-être de la population et de la qualité de vie de la communauté.

4. Les résidants et les usagers

4.1 Droits des résidants et usagers du Centre Le Havre

- Le Centre Le Havre reconnaît que l'itinérance n'est pas une maladie mais une condition de vie qui compromet l'intégrité des personnes, et qu'à cet égard :
 - Les personnes en situation d'itinérance ont droit aux services publics offerts à tous ;
 - Ils doivent avoir accès à des services qui leur offrent la protection et le soutien nécessaires, afin de sortir des impasses de la rupture sociale ;
 - Ils doivent avoir accès à des conditions de vie qui leur permettent de développer leur potentiel et de participer à la vie collective.
- Les usagers des services du Centre Le Havre ont le droit d'être protégés contre les abus de pouvoir ou les négligences dont ils peuvent être victimes. À cet égard, les dispositions suivantes doivent être suivies :
 - Le Centre Le Havre s'engage à maintenir et à améliorer s'il le faut, les conditions matérielles de ses habitations (logement et hébergement), afin d'assurer la sécurité des résidants.
 - Le personnel s'engage à porter une attention particulière aux situations où le risque d'abus de pouvoir semble particulièrement élevé. Cet engagement couvre les relations des usagers entre eux, avec d'autres individus et avec les organismes.

Cette attention est orientée dans le sens de la promotion des droits de la personne à vivre librement sa vie sans contrainte qui menace son intégrité.

- La direction et le personnel du Centre Le Havre s'engagent à maintenir un mécanisme de plainte et à en assurer l'accessibilité et le fonctionnement, afin que les usagers qui s'estiment lésés dans leurs droits au sein des services du Centre Le Havre puissent avoir un recours réel.
- Les usagers des services sont la raison d'être du Centre Le Havre. À cet égard, ils ont droit de participer au pouvoir d'orientation et de gestion de la vie de la corporation.
 - Pour assurer cette participation, au moins deux sièges du conseil d'administration seront réservés aux usagers des services.
 - La direction et le personnel du Centre Le Havre s'engagent à promouvoir l'adhésion des usagers au membership de la corporation.

4.2 Responsabilités morales à l'égard du Centre Le Havre

Les usagers ont des droits que le Centre Le Havre s'engage à promouvoir dans son organisation, mais ils ont aussi des devoirs à l'égard du Centre Le Havre.

- Les usagers doivent respecter les valeurs qui sous-tendent la mission du Centre Le Havre.
 - À cet égard, les usagers en hébergement d'urgence, doivent respecter le code de vie commune de l'hébergement.
 - Ils doivent aussi respecter les façons de faire reconnus dans la résidence. Et, en cas de pratique abusive ou contestable, utiliser le mécanisme de plainte mis à leur disposition.
 - Ils doivent aussi respecter les biens matériels appartenant à la corporation : bâtisse, mobilier, véhicule, etc..

4.3 Responsabilités morales à l'égard du personnel

- Les usagers doivent respecter le personnel salarié, stagiaire et bénévole du Centre Le Havre.
 - Ils doivent accepter la légitimité de leur rôle au sein de l'organisation.

- Ils doivent aussi respecter l'intégrité des personnes et, en cas de conflit, recourir au mécanisme de médiation ou prendre le recul nécessaire à la gestion du conflit.

4.4 Responsabilités morales à l'égard de la communauté

- Les usagers ont des responsabilités morales à l'égard de la communauté.
 - À cet égard, ils doivent respecter les lois et les règlements en vigueur dans la communauté.

Ainsi, les usagers ne peuvent se servir de l'hébergement d'urgence pour se mettre à l'abri de la loi, d'une façon ou d'une autre.

Toutefois, il est tout à fait légitime pour un usager de s'attendre à ce que les membres du personnel du Centre Le Havre aient une attitude compréhensive et aidante, afin de faire face à la loi.