



Cadre de référence pour la prise de décisions éthiques

Révisé en 2025



SalvationArmyEthics.org

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LA PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES	5
LIGNES DIRECTRICES	6
ÉTUDE DE CAS – DON REÇU	10
GRILLE D'ANALYSE – EXEMPLE	11
CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LA PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES	19
FEUILLE DE TRAVAIL À REMPLIR	21
EXERCICE PRATIQUE A – SERVICES SOCIAUX	30
EXERCICE PRATIQUE B – POSTE	31



INTRODUCTION

Qu'est-ce que l'éthique?

L'éthique est de l'ordre du bien et du mal. Nous nous efforçons d'être de bonnes personnes et de bien agir. Notre notion du « bien » s'exprime souvent par nos valeurs et la manière dont nous les incarnons.

Pour les chrétiens, ces valeurs sont ancrées dans leur foi et leur désir de ressembler à Jésus-Christ en faisant le bien et en étant de bonnes personnes. Jésus exemplifiait ce qu'il enseignait, c'est-à-dire, aimer Dieu de tout son cœur, de tout son être et de toute sa pensée, et aimer son prochain comme soi-même (voir Matthieu 22:37-40).

En nous donnant les Écritures, les traditions, la raison et l'expérience, Dieu nous a outillés pour discerner le bien du mal et répondre de manière éthique au monde qui nous entoure. Selon Hébreux 5:14, la capacité à distinguer le bien du mal est acquise à force d'entraînement. Donc, en utilisant les ressources disponibles et en nous exerçant, nous pouvons développer notre capacité à répondre à des problèmes éthiques délicats.

Qu'est-ce qu'un problème éthique?

Un problème éthique est une situation dans laquelle nous devons choisir la meilleure solution possible. Toutefois, cette solution n'est pas toujours évidente.

Parfois, plusieurs bonnes solutions rivalisent entre elles, par exemple, lorsque les valeurs, les principes, les droits, les obligations et les intérêts de certains groupes ou de certaines personnes diffèrent. Nous devons alors privilégier une solution plutôt qu'une autre.

Les situations les plus délicates se produisent lorsque plusieurs solutions s'offrent à nous, sans qu'aucune ne soit satisfaisante, mais où il s'avère nécessaire de prendre une décision.

Quel est le cadre de référence pour la prise de décisions éthiques?

Le cadre de référence proposé dans le présent document aidera les partenaires de mission à mieux discerner les problèmes d'ordre éthique et à prendre des décisions éthiques éclairées par leur foi.

Le cadre de référence se compose de plusieurs étapes qui comprennent des questions et des lignes directrices. Il est important de suivre chaque étape. Toutefois, selon la nature du problème, certaines questions ou lignes directrices ne seront pas pertinentes. Sachez faire preuve de discernement.

Au cours du processus, vous constaterez peut-être que vous avez omis certains éléments. Il sera alors sage, dans une telle situation, de revenir en arrière. Par exemple, vous pourriez vous rendre compte à l'étape quatre que certains faits sont manquants. Par conséquent, afin de prendre une bonne décision éthique, vous pourriez choisir de faire marche arrière et de revoir les faits à l'étape deux. Après avoir recueilli toute l'information nécessaire, vous pourrez poursuivre votre démarche.

...



L'utilisation régulière du cadre de référence pour résoudre un problème d'ordre éthique permet de justifier les choix que nous faisons, en plus de nous outiller pour être en mesure de prendre de bonnes décisions dans le futur. Il nous aide également à mieux communiquer nos décisions, en nous apprenant à assumer la responsabilité pour nos gestes et nos décisions éthiques.

Le cadre de référence n'est pas un outil qui permet de résoudre tous les problèmes. Mais, lorsque surviennent des problèmes éthiques délicats, il nous aide à prendre des décisions :

- ancrées dans notre foi;
- fondées sur une réflexion profonde et novatrice;
- bonnes et justes (autant que possible).

Que comprend la présente ressource?

En plus du cadre de référence, vous trouverez :

- des lignes directrices pour chacune des étapes;
- une étude de cas et une grille d'analyse préalablement remplie qui montre comment utiliser le cadre de référence pour prendre une décision éthique;
- des documents à imprimer, dont une feuille avec, d'un côté, les étapes du cadre de référence et de l'autre une image du cycle;
- des grilles d'analyse à utiliser pour suivre le processus de prise de décisions éthiques;
- deux études de cas : la première portant sur une situation à laquelle le personnel des services sociaux peut se heurter, et la deuxième, sur un problème auquel les dirigeants d'un poste peuvent faire face.

Qui doit utiliser le cadre de référence?

Tous les partenaires de mission de l'Armée du Salut peuvent utiliser cette ressource.

Même si dans bien des cas, une seule personne est responsable de la prise de décision au sein d'une équipe, remplir le cadre de référence en équipe enrichit la prise de décision, car toutes les questions d'ordre éthique comportent un aspect humain ou communautaire.

Dans le cadre du processus de prise de décision, la possibilité d'entendre différents points de vue nous :

- démontre que la plupart de nos décisions éthiques ont un effet sur les autres;
- permet de voir les choses différemment et d'attirer notre attention sur nos partis pris;
- aide à approfondir notre réflexion à chacune des étapes du processus;
- rappelle l'importance de la confiance, de la transparence, de la confidentialité et de la discrétion.

CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LA PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES

Étape 1 Préparation

Exposez le problème.
Déterminez qui est touché par le problème.
Déterminez qui devrait prendre part au processus décisionnel et qui devrait être entendu.

Étape 2 Collecte et analyse des données

Mettez en lumière les faits.
Déterminez quels sont les renseignements manquants. S'il avère impossible d'obtenir certains renseignements, comment cela affectera-t-il le processus?

Étape 3 Analyse fondée sur des ressources éthiques

Examinez le problème en vous appuyant sur les ressources éthiques suivantes :

- la Bible;
- la mission, la vision et les valeurs de l'Armée du Salut du Canada et des Bermudes : salvationist.ca/mission-vision-and-values (en anglais seulement);
- les positions de principe de l'Armée du Salut internationale : salvationarmy.org/isjc/ips;
- les politiques et les procédures de l'Armée du Salut;
- toute charte des valeurs, des principes, des droits, des obligations et des intérêts de votre entité;
- les croyances, les valeurs ou les obligations personnelles ou professionnelles des personnes ou des organisations concernées.

N'hésitez pas à alimenter votre réflexion en considérant d'autres ressources éthiques pertinentes.

Étape 4 Évaluation des options

Essentiellement, quelles sont les actions possibles?

Évaluez chacune des options en fonction de ce qui suit :

1. Quelles sont les conséquences (préjudices et avantages)?
2. Respectons-nous nos obligations à l'égard des parties concernées?
3. Quel type de modèle cela établira-t-il pour l'avenir?
4. Est-ce que l'intégrité de quelqu'un sera compromise?

Étape 5 Prise de décision et action

Choisissez l'option la plus appropriée et mettez-la en œuvre.

Étape 6 Réflexion sur la décision

Déterminez si tout s'est déroulé comme prévu.

Déterminez si malgré tous vos efforts quelqu'un a l'impression que la décision prise porte atteinte à son intégrité.

Déterminez si des mesures peuvent être prises pour éviter de prendre une décision semblable dans l'avenir.

LIGNES DIRECTRICES

Étape 1 Préparation

Exposez le problème.

Décrivez le problème sur une feuille de papier ou à voix haute. N'oubliez pas de tenir compte de votre ressenti et de vos intuitions; prenez conscience de tout parti pris qui pourrait influencer le processus.

Déterminez qui est touché par le problème.

Qui sont les personnes ou groupes concernés? Quels sont les enjeux pour elles ou pour eux?

Déterminez qui devrait prendre part au processus décisionnel et qui devrait être entendu.

Qui, parmi les parties concernées, devrait prendre part au processus décisionnel?
En revanche, qui, parmi les personnes qui détiennent des renseignements importants, ne devrait pas prendre part au processus décisionnel?
Est-ce que d'autres personnes possédant des renseignements pertinents ou ayant de l'expérience pourraient contribuer à trouver une solution?

Étape 2 Collecte et analyse des données

Mettez en lumière les faits.

Recueillez toute l'information possible. Entendez-vous sur les faits importants pour le processus décisionnel.

Abordez le problème en prenant en considération l'environnement organisationnel, l'atmosphère dans votre entité et les liens en jeu.

S'agit-il d'un cas isolé ou d'un cas qui résulte d'un problème plus vaste, chronique ou systémique auquel d'autres entités ont déjà fait face?

Déterminez quels sont les renseignements manquants. S'il avère impossible d'obtenir les renseignements pertinents, comment cela affectera-t-il le processus?

Plusieurs raisons peuvent vous empêcher d'obtenir toute l'information nécessaire pour la prise de décision – renseignements confidentiels ou impossibilité d'obtenir l'information. Dans un tel cas, déterminez s'il est possible de prendre une décision responsable malgré le manque d'information.

Étape 3
Analyse fondée
sur des
ressources
éthiques

Examinez le problème en vous appuyant sur les ressources éthiques suivantes :

- la Bible;
- la mission, la vision et les valeurs de l'Armée du Salut du Canada et des Bermudes : salvationist.ca/mission-vision-and-values (en anglais seulement);
- les positions de principe de l'Armée du Salut internationale : salvationarmy.org/isjc/ips;
- les politiques et les procédures de l'Armée du Salut;
- toute charte des valeurs, des principes, des droits, des obligations et des intérêts de votre entité;
- les croyances, les valeurs ou les obligations personnelles ou professionnelles des personnes ou des organisations concernées.

N'hésitez pas alimenter votre réflexion en considérant d'autres ressources éthiques pertinentes.

À cette étape, l'utilisation de ressources éthiques peut vous aider à trouver une réponse au problème.

Il est possible que plusieurs ressources éthiques se contredisent. Par exemple, des chartres ou des ressources provenant d'un ordre professionnel ou d'instances officielles peuvent heurter les croyances, les obligations et les valeurs de certaines personnes. Parfois, il n'y a aucun moyen de résoudre ces conflits, mais ils doivent être pris en compte et abordés.





Étape 4
Évaluation des options

Essentiellement, quelles sont les actions possibles?

Organisez une séance de remue-méninges. Soyez créatifs. Prendre en considération des options invraisemblables peut vous aider à clarifier les choses.

Évaluez chacune des options en fonction de ce qui suit.

Les questions présentées ci-après vous permettront d'évaluer chacune des options. Selon la situation, certaines questions peuvent être plus pertinentes que d'autres. Il est possible qu'une option soulève un nouveau problème d'ordre éthique qui nécessite que vous vous y attardiez.

1. Quelles sont les conséquences (préjudices et avantages)?

Il est impossible de prévoir toutes les conséquences de nos choix, mais il est de notre devoir de mettre en évidence toutes les conséquences que nous pouvons anticiper.

Posez les questions suivantes :

- Quelle option répond le mieux aux besoins ou sert le mieux les intérêts en jeu?
- Si une option entraîne des conséquences, qui sera favorisé et qui subira un préjudice?
- Est-ce que les avantages l'emportent sur les préjudices?

2. Respectons-nous nos obligations à l'égard des parties concernées?

Le fait de vivre en société nous oblige à nous préoccuper du bien-être de l'autre.

Posez les questions suivantes :

- Est-ce que toutes les parties touchées par le problème ont été entendues de manière équitable?
- Est-ce que cette option est fondée sur un parti pris ou un traitement discriminatoire?
- Est-ce que cela constitue un abus de pouvoir?

3. Quel type de modèle cela établira-t-il pour l'avenir?

L'option retenue servira de modèle pour toute situation semblable et aura peut-être une incidence sur les décisions prises par les autres.

Posez les questions suivantes :

- Donnons-nous l'exemple?
- Qu'arriverait-il si tout le monde agissait ainsi?
- Recommanderiez-vous cette option à d'autres partenaires de mission?
- Cette option résisterait-elle à un examen minutieux de vos pairs?

4. Est-ce que l'intégrité de quelqu'un est compromise?

L'intégrité ne se résume pas à suivre les règles ou à faire la bonne chose pour la bonne raison. Dans la mesure du possible, vous devez être à l'aise avec la décision prise.

Posez les questions suivantes :

- Serez-vous fier de la décision prise?
- Cette option reflète-t-elle vos croyances et vos valeurs?
- Cette option obligera-t-elle quelqu'un à agir contre ses croyances et ses valeurs?

À l'issue du processus d'évaluation des options, vous constaterez peut-être qu'aucune option n'est viable. Cherchez des informations qui auraient peut-être pu vous échapper la première fois. Réfléchissez à de nouvelles options. Vous devrez peut-être inviter d'autres personnes à participer au processus décisionnel afin d'obtenir d'autres points de vue.

Étape 5
Prise de
décision et
action

Choisissez l'option la plus appropriée et mettez-la en œuvre.

La personne ou l'équipe qui prend la décision doit être convaincue que l'option choisie est la plus éthique de toutes. Décidez de quelle manière elle sera mise en œuvre et qui aura cette responsabilité. Assurez-vous de communiquer la décision aux parties concernées d'une manière appropriée et respectueuse. Suivez le plan comme prévu.

Si vous êtes parvenus à prendre une décision qui apporte une solution satisfaisante à un problème éthique, faites-en part à d'autres dirigeants ou entités.

Étape 6
Réflexion sur la
décision

Le plan d'action s'est-il déroulé comme prévu?

Ne sous-estimez pas les possibilités d'apprentissage qui découlent de nos actions et de nos choix antérieurs. La réflexion nous aide à mieux comprendre la raison pour laquelle nous prenons certaines décisions, ce que nous avons accompli efficacement ou inefficacement, et comment nous pouvons nous améliorer.

L'utilisation du processus de prise de décisions éthiques ne garantit pas que vous arriverez à prendre la parfaite décision, mais vous parviendrez peut-être à une décision satisfaisante ou « suffisamment bonne » qui répond à la plupart des objectifs éthiques sans causer de tort sérieux.

Demandez-vous si vous agiriez différemment la prochaine fois.

Malgré tous vos efforts, est-ce que quelqu'un a l'impression que la décision prise porte atteinte à son intégrité?

Si quelqu'un n'est pas en paix avec ce qui s'est passé ou s'oppose fermement à la décision, cela peut engendrer de la détresse et fragmenter le groupe. Il est important de faire un suivi auprès des parties concernées afin de s'assurer qu'elles se sentent valorisées et entendues.

Est-ce que des mesures peuvent être prises pour éviter de prendre une décision semblable dans l'avenir?

Vous pourrez peut-être éviter que ce type de problème ne se reproduise si vous réfléchissez de manière créative aux changements pouvant être apportés localement. La création de nouvelles ressources peut également permettre de résoudre ce problème. Tout changement doit concorder avec la mission, la vision, les valeurs et les politiques de l'Armée du Salut.

ÉTUDE DE CAS – DON REÇU

La banque alimentaire du poste de Hope Valley, où Anita travaille comme adjointe administrative, est ouverte tous les mercredis. Bien qu'Anita ne s'occupe pas à proprement parler de la banque alimentaire, elle accueille souvent les clients. Au fil du temps, elle a noué des liens d'amitié avec Sheena, qui vient régulièrement chercher des denrées. Sheena est sympathique et adore raconter des blagues. Elle a déjà eu des problèmes de consommation d'alcool, mais est abstinente depuis plusieurs années. Malgré tout, elle a de la difficulté à garder un emploi. Sheena a déjà confié à Anita qu'elle avait des problèmes de santé mentale et qu'elle avait été maltraitée dans son enfance. Sheena ne prend que ce dont elle a besoin à la banque alimentaire.

Un certain jeudi matin, Anita rencontre l'officier de poste, le lieutenant Lucas, pour lui dire que le mardi précédent Sheena, qui était arrivée tôt au poste, lui avait dévoilé un secret. Après avoir déposé plusieurs boîtes de conserve sur la table, elle avait déclaré à Anita qu'elle avait volé ces boîtes de conserve pour les donner à la banque alimentaire en guise de remerciement. Sheena avait ajouté que sans le soutien du poste, elle vivrait dans la rue. Selon elle, cela ne changerait rien pour les propriétaires de l'épicerie. Elle avait également amené un panier plein de produits périssables.

Anita a dit à Sheena que la banque alimentaire ne pouvait pas accepter de la nourriture volée et qu'elle devait tout rapporter à l'épicerie. Sheena a acquiescé en disant qu'elle repasserait dans l'après-midi pour s'acquitter de cette tâche. En attendant, Anita a rangé tous les produits périssables dans le réfrigérateur de la banque alimentaire.

Sheena n'est pas revenu cet après-midi-là et Anita, qui avait un rendez-vous médical le lendemain à 14 h, heure à laquelle l'équipe de la banque alimentaire distribue les paniers de denrées, avait oublié de les informer que les nouveaux produits périssables étaient des articles volés. En conséquence, ils ont été remis aux clients.

Comment le lieutenant Lucas doit-il réagir?



GRILLE D'ANALYSE – EXEMPLE

Étape 1 – Préparation

Exposez le problème.

Des produits périssables ont été donnés par Sheena, une participante du programme. La banque alimentaire s'en est servi pour préparer des paniers de denrées. Avant la distribution des denrées, Sheena avait dit à Anita, adjointe administrative, qu'elle avait volé les articles. Anita, qui connaît bien Sheena, lui a expliqué que la banque alimentaire ne pouvait pas accepter des articles volés. Sheena a demandé à Anita de garder les produits jusqu'à ce qu'elle revienne les chercher, ce qu'elle n'a pas fait. Avant de partir, Anita a oublié de dire à l'équipe de la banque alimentaire que les aliments avaient été volés et qu'ils ne devaient pas être distribués aux participants du programme. Les produits périssables ont été distribués le lendemain matin avant l'arrivée d'Anita à la banque alimentaire.

Déterminez qui est touché par le problème.

- Anita
- Sheena
- Personnel de la banque alimentaire
- Clients de la banque alimentaire
- Poste de Hope Valley
- Épicerie du quartier
- Lieutenant Lucas, officier de poste

Déterminez qui devrait prendre part au processus décisionnel et qui devrait être entendu.

Le lieutenant Lucas désire que le conseil de mission du poste prenne part au processus décisionnel. Il pense également à son épouse dans l'éventualité où Anita, Sheena et le personnel de la banque alimentaire, composé de femmes, aient besoin des soins pastoraux.

Le lieutenant Lucas doit également parler :

- à Anita, car elle n'a pas communiqué l'information au personnel de la banque alimentaire;
- au personnel de la banque alimentaire responsable de la distribution des denrées, qui a inconsciemment fait quelque chose de mal;
- à Sheena, car il est important de connaître sa version des faits et de savoir pourquoi elle a volé de la nourriture.

Le lieutenant Lucas se demande si le commandant régional, le commandant divisionnaire et un employé du service divisionnaire des relations publiques devraient être mis au courant de la décision au cas où la situation s'ébruiterait.

Étape 2 – Collecte et analyse des données

Mettez en lumière les faits.

Sheena est cliente de la banque alimentaire. Anita et Sheena ont noué des liens d'amitié. Sheena a révélé son passé à Anita. Sheena a volé de la nourriture pour la donner au poste. Anita a dit à Sheena de rapporter la nourriture. Sheena a dit qu'elle le ferait; elle avait promis de revenir plus tard dans la journée pour récupérer la nourriture, mais ne l'a pas fait. En attendant le retour de Sheena, les produits périssables ont été rangés dans le réfrigérateur de la banque alimentaire. Anita n'était pas là le lendemain, car elle avait un rendez-vous médical. Par ailleurs, elle n'a avisé le personnel de la banque alimentaire de ne pas distribuer les denrées dans le réfrigérateur qu'après son retour au travail, en fin d'après-midi. Le personnel de la banque alimentaire avait déjà distribué les denrées volées. Anita a informé le lieutenant Lucas dès qu'elle a appris ce qui s'était passé. Anita a réagi promptement.

Déterminez quels sont les renseignements manquants. S'il s'avère impossible d'obtenir certains renseignements, comment cela affectera-t-il le processus?

Il est important d'obtenir une réponse aux questions suivantes afin de poursuivre le processus décisionnel :

- Est-ce que cette situation s'est déjà produite?
- Est-ce que les denrées non périssables ont été distribuées?
- Anita connaît-elle le processus de dons et de distribution de denrées?
- Est-ce que le lien qui unit Anita à Sheena a eu un effet dans la façon dont Anita a géré la situation? Ne pas avoir ces réponses peut nuire au processus.

Il serait important, mais non essentiel, d'obtenir une réponse aux questions suivantes pour prendre une décision éclairée :

- Pourquoi Sheena n'a-t-elle pas apporté les aliments chez elle?
- Qu'a-t-elle fait avec les aliments qu'elle a laissés dans le chariot?
- Quelle est la valeur des aliments volés par Sheena?
- Quel est le nom de l'épicerie?

Étape 3 – Analyse fondée sur des ressources éthiques

Examinez le problème en vous appuyant sur les ressources éthiques suivantes :

- la Bible;
- la mission, la vision et les valeurs de l'Armée du Salut du Canada et des Bermudes : salvationist.ca/mission-vision-and-values (en anglais seulement);
- les positions de principe de l'Armée du Salut internationale : salvationarmy.org/isjc/ips;
- les politiques et les procédures de l'Armée du Salut;
- toute charte des valeurs, des principes, des droits, des obligations et des intérêts de votre entité;
- les croyances, les valeurs ou les obligations personnelles ou professionnelles des personnes ou des organisations concernées.

N'hésitez pas à alimenter votre réflexion en considérant d'autres ressources éthiques pertinentes.

La Bible dit : tu ne voleras point.

Selon les positions de principe de l'Armée du Salut, toute personne doit être traitée avec dignité. Les valeurs du territoire à propos de la dignité reposent sur les mêmes principes.

Selon la mission de notre organisation, nous avons la responsabilité de répondre aux besoins de Sheena.

Anita incarnait une valeur territoriale : l'espoir. En entretenant des liens amicaux avec Sheena, Anita tentait de susciter et de nourrir l'espoir chez cette dernière.

En ce qui a trait à l'une de nos valeurs territoriales – la gestion – Anita n'a pas « géré de façon responsable les ressources qui lui ont été confiées ». Anita et Sheena étaient toutes deux animées de bonnes intentions : Anita, en voulant préserver de bons liens avec Sheena, et Sheena, en voulant exprimer sa gratitude.

On ne sait pas trop si Anita ou le lieutenant Lucas ont le devoir de signaler que des biens ont été volés.

Anita ne connaissait pas le processus d'acceptation des dons mis en place par le poste.

Anita a rapidement informé le lieutenant Lucas de la situation. Elle a signalé les faits de manière ouverte et transparente.

En tant qu'officier de poste, le lieutenant Lucas a la responsabilité professionnelle de traiter ce genre de question de manière juste, et d'offrir des soins pastoraux aux employés de la banque alimentaire. Comme Sheena est une cliente, il lui incombe également de se renseigner au sujet de ses besoins concrets et spirituels. Anita peut avoir besoin de soins pastoraux.

Étape 4 – Évaluation des options

Essentiellement, quelles sont les actions possibles?

Option 1	Option 2	Option 3
<p>Le lieutenant Lucas signalera le vol à la police, congédiera Anita, bannira Sheena de la banque alimentaire et fera rapport au commandant régional et au commandant divisionnaire.</p>	<p>Le lieutenant Lucas ne fera rien.</p>	<p>Le lieutenant Lucas expliquera au personnel de la banque alimentaire ce qui est arrivé et consignera l'information dans un registre.</p> <p>Le conseil de mission de poste aura la tâche d'élaborer une politique pour prévenir qu'une telle situation ne se reproduise, et veiller à ce que toutes les parties concernées connaissent le processus d'acceptation des dons.</p> <p>Le lieutenant Lucas expliquera à Anita comment elle aurait dû réagir et de quelle manière elle doit désormais se comporter avec Sheena. Il demandera à son épouse d'offrir des soins pastoraux à Anita et à Sheena.</p>



Quelles sont les conséquences (préjudices et avantages)?

Option 1

Avantages : Une mesure sera prise contre l'activité illégale. En déclarant la situation au commandant régional et au commandant divisionnaire, il y aura création de rapports et reddition de comptes.

Préjudices : Même s'il est peu probable que cela se produise, Sheena pourrait être arrêtée. De plus, Sheena n'aura plus accès à la banque alimentaire et devra aller ailleurs pour subvenir à ses besoins. Anita n'aura plus de travail. Des liens seront brisés, sans compter la mauvaise presse possible pour l'Armée du Salut.

Option 2

Avantages : Beaucoup plus facile et beaucoup moins de travail pour le lieutenant Lucas. Personne ne sera froissé. La situation demeurera cachée. Elle ne sera pas dévoilée au public ni aux supérieurs du lieutenant Lucas. Il n'y aura pas de conséquences ni pour Anita ni pour Sheena.

Préjudices : Cette situation peut se répéter. Sheena peut continuer à voler. Si Anita se sent mal, elle peut vivre avec des remords et décider d'en parler dans les médias sociaux, de déposer une plainte par l'entremise de la politique de dénonciation ou d'utiliser une autre politique.

Option 3

Avantages : Tout le monde est informé. Cela évitera que de tels incidents se reproduisent et renforcera les liens. Les obligations professionnelles de chacun sont respectées. Les besoins de Sheena sont pris en considération sans que sa situation ne devienne plus précaire.

Préjudices : Des liens pourraient possiblement être rompus. Les employés de la banque alimentaire pourraient se sentir mal d'avoir offert aux clients des denrées volées. Sheena ou Anita pourrait être embarrassée. La situation pourrait être divulguée sur les médias sociaux ou être le sujet de commérages.

Respectons-nous nos obligations à l'égard des parties concernées?		
Option 1	Option 2	Option 3
<p>Hormis le fait de signaler le vol à la police et l'incident à l'échelon hiérarchique supérieur, aucune obligation ne sera remplie à l'égard d'autrui.</p>	<p>Aucune obligation ne sera remplie à l'égard d'autrui.</p>	<p>Nos obligations à l'égard d'Anita et de Sheena seront remplies. Le fait de collaborer avec le comité de mission nous permettra d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Les membres du personnel de la banque alimentaire sauront ce qui s'est passé et auront l'assurance qu'ils n'y sont pour rien.</p>

Quel type de modèle cela établira-t-il pour l'avenir?		
Option 1	Option 2	Option 3
<p>Personne ne voudra travailler à la banque alimentaire ou au poste. Cette solution pourrait créer un environnement de travail hostile.</p> <p>Le personnel aura peur d'accepter des dons de nourriture par crainte que les denrées alimentaires aient été volées.</p> <p>Désormais, Anita sera plus réservée avec les gens.</p> <p>Si les clients de la banque alimentaire sont informés de la situation, cela peut créer un climat de peur et du ressentiment.</p>	<p>Le problème va se répéter.</p> <p>Anita aura l'impression que l'officier de poste s'en moque et sera réticente à signaler toute situation à l'avenir.</p> <p>Sheena continuera peut-être à voler.</p>	<p>Le problème ne se répètera probablement pas. Toutefois, si la situation se produit de nouveau, une politique sera déjà en place.</p> <p>Les membres du personnel n'hésiteront peut-être pas à se manifester s'ils sont confrontés à des situations semblables. Cela contribue à créer un environnement de travail plus sain.</p>

Est-ce que l'intégrité de quelqu'un est compromise?

Option 1

Oui. L'intégrité d'Anita est compromise.

Malgré la bonne intention de Sheena, son intégrité sera également compromise.

L'intégrité du lieutenant Lucas sera aussi compromise, car il a réagi de façon excessive.

Option 2

L'intégrité du lieutenant Lucas sera compromise, car il n'a pas réagi.

L'intégrité d'Anita sera compromise, car il n'y aura pas de suivi. Sheena peut partager le même sentiment.

Option 3

Peut-être. Les employés de la banque alimentaire peuvent avoir l'impression que leur intégrité est compromise, car ils ont distribué inconsciemment des articles volés. Le lieutenant Lucas devra peut-être rester à l'écoute de la collectivité.



Étape 5 – Prise de décision et action

Choisissez l'option la plus appropriée et mettez-la en œuvre.

Nous choisissons l'option trois.

Étape 6 – Réflexion sur la décision

Est-ce que tout s'est déroulé comme prévu?

Oui. Une politique visant à empêcher qu'une telle situation ne se reproduise a été élaborée.

Le lieutenant Lucas a eu une discussion avec Anita, Sheena et le personnel de la banque alimentaire. L'épouse du lieutenant Lucas offrira des soins pastoraux à Sheena. Anita se sent toujours mal, mais elle est satisfaite de la manière dont le problème a été réglé. Les employés de la banque alimentaire ont formulé des remarques négatives au sujet de la façon dont Anita a géré la situation. Le lieutenant Lucas leur a expliqué qu'Anita obtient du counseling. Chacun comprend bien son rôle et le protocole à suivre en ce qui a trait à la réception de dons.

Malgré tous vos efforts, est-ce que quelqu'un a l'impression que la décision prise porte atteinte à son intégrité?

Les membres de l'équipe de la banque alimentaire ont toujours l'impression qu'ils ont fait quelque chose de mal, même s'ils n'étaient pas au courant de la situation. Le lieutenant Lucas leur a expliqué que compte tenu des circonstances, ils ne pouvaient pas empêcher la situation de se produire. Des mesures ont toutefois été mises en place pour les protéger et éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Est-ce que des mesures peuvent être prises pour éviter de prendre une décision semblable dans l'avenir?

Nous avons pris toutes les mesures nécessaires.

CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LA PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES

Étape 1 Préparation

Exposez le problème.
Déterminez qui est touché par le problème.
Déterminez qui devrait prendre part au processus décisionnel et qui devrait être entendu.

Étape 2 Collecte et analyse des données

Mettez en lumière les faits.
Déterminez quels sont les renseignements manquants. S'il avère impossible d'obtenir certains renseignements, comment cela affectera-t-il le processus?

Étape 3 Analyse fondée sur des ressources éthiques

Examinez le problème en vous appuyant sur les ressources éthiques suivantes :

- la Bible;
- la mission, la vision et les valeurs de l'Armée du Salut du Canada et des Bermudes : salvationist.ca/mission-vision-and-values (en anglais seulement);
- les positions de principe de l'Armée du Salut internationale : salvationarmy.org/isjc/ips;
- les politiques et les procédures de l'Armée du Salut;
- toute charte des valeurs, des principes, des droits, des obligations et des intérêts de votre entité;
- les croyances, les valeurs ou les obligations personnelles ou professionnelles des personnes ou des organisations concernées.

N'hésitez pas à alimenter votre réflexion en considérant d'autres ressources éthiques pertinentes.

Étape 4 Évaluation des options

Essentiellement, quelles sont les actions possibles?

Évaluez chacune des options en fonction de ce qui suit :

1. Quelles sont les conséquences (préjudices et avantages)?
2. Respectons-nous nos obligations à l'égard des parties concernées?
3. Quel type de modèle cela établira-t-il pour l'avenir?
4. Est-ce que l'intégrité de quelqu'un sera compromise?

Étape 5 Prise de décision et action

Choisissez l'option la plus appropriée et mettez-la en œuvre.

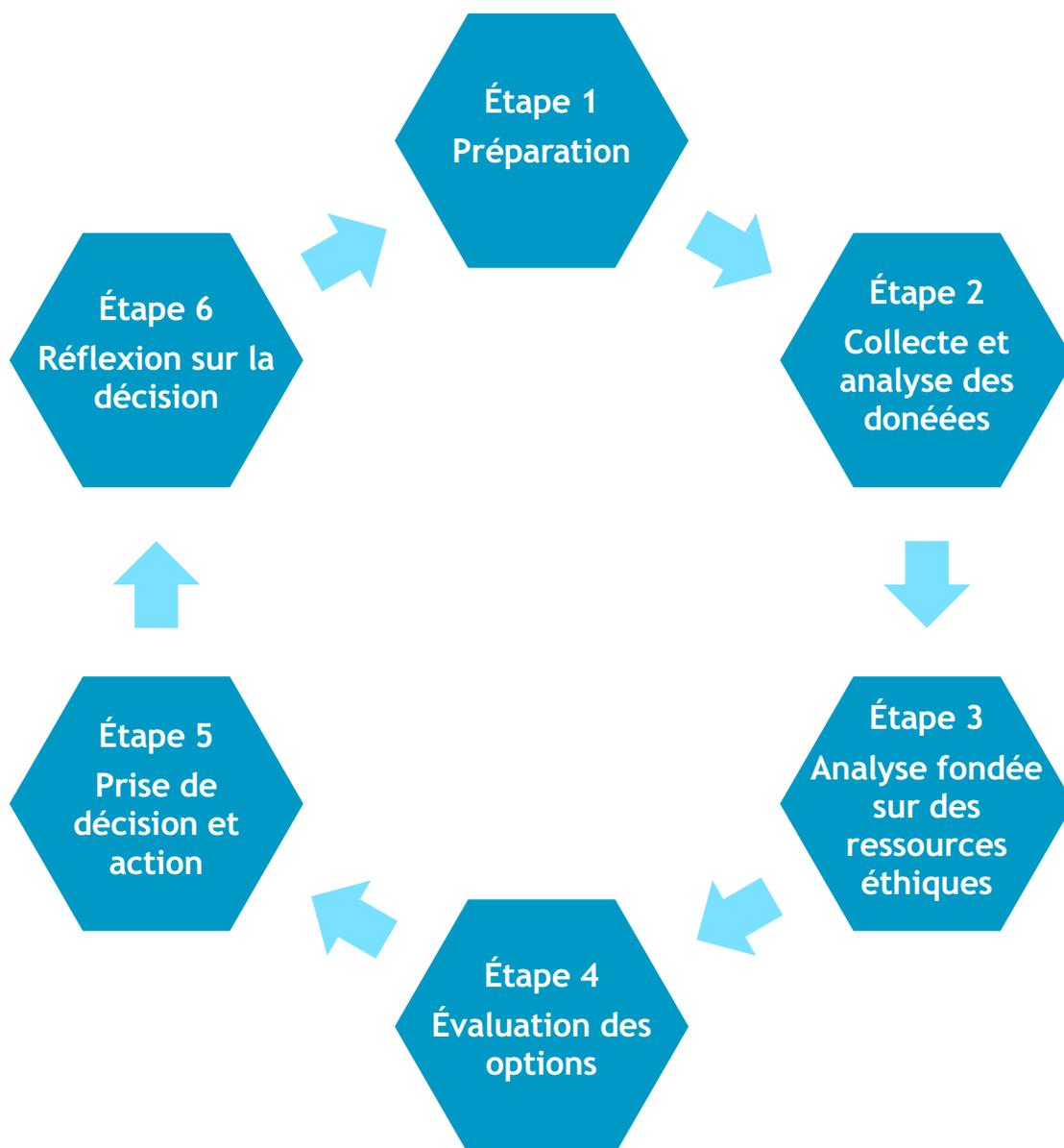
Étape 6 Réflexion sur la décision

Déterminez si tout s'est déroulé comme prévu.

Déterminez si malgré tous vos efforts quelqu'un a l'impression que la décision prise porte atteinte à son intégrité.

Déterminez si des mesures peuvent être prises pour éviter de prendre une décision semblable dans l'avenir.

CADRE DE RÉFÉRENCE POUR LA PRISE DE DÉCISIONS ÉTHIQUES



FEUILLE DE TRAVAIL À REMPLIR

Étape 1 – Préparation

Exposez le problème.

Déterminez qui est touché par le problème.

Déterminez qui devrait prendre part au processus décisionnel et qui devrait être entendu.

Étape 2 – Collecte et analyse des données

Mettez en lumière les faits.

Déterminez quels sont les renseignements manquants. S'il avère impossible d'obtenir certains renseignements, comment cela affectera-t-il le processus?

Étape 3 – Analyse fondée sur des ressources éthiques

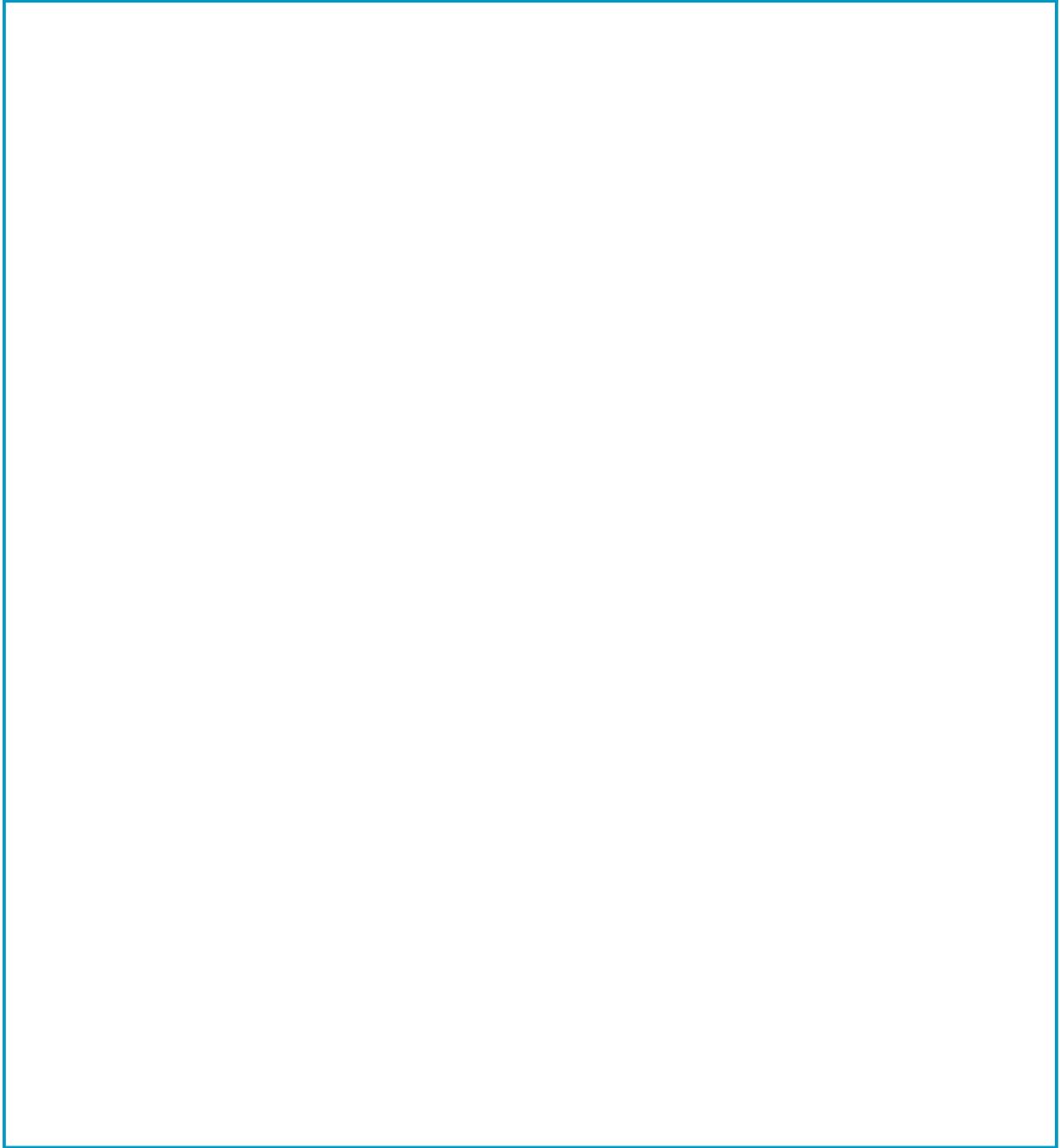
Examinez le problème en vous appuyant sur les ressources éthiques suivantes :

- la Bible;
- la mission, la vision et les valeurs de l'Armée du Salut du Canada et des Bermudes : salvationist.ca/mission-vision-and-values (en anglais seulement);
- les positions de principe de l'Armée du Salut internationale : salvationarmy.org/isjc/ips;
- les politiques et les procédures de l'Armée du Salut;
- toute charte des valeurs, des principes, des droits, des obligations et des intérêts de votre entité;
- les croyances, les valeurs ou les obligations personnelles ou professionnelles des personnes ou des organisations concernées.

N'hésitez pas alimenter votre réflexion en considérant d'autres ressources éthiques pertinentes.

(suite)

Étape 3 (suite)



Étape 4 – Évaluation des options

Essentiellement, quelles sont les actions possibles?

Option 1

Option 2

Option 3

--	--	--

Quelles sont les conséquences (préjudices et avantages)?

Option 1

Option 2

Option 3

Respectons-nous nos obligations à l'égard des parties concernées?		
Option 1	Option 2	Option 3

Quel type de modèle cela établira-t-il pour l'avenir?		
Option 1	Option 2	Option 3

Est-ce que l'intégrité de quelqu'un est compromise?

Option 1

Option 2

Option 3

Étape 5 – Prise de décision et action

Choisissez l'option la plus appropriée et mettez-la en œuvre.

Étape 6 – Réflexion sur la décision

Est-ce que tout s'est déroulé comme prévu?

Malgré tous vos efforts, est-ce que quelqu'un a l'impression que la décision prise porte atteinte à son intégrité?

Est-ce que des mesures peuvent être prises pour éviter de prendre une décision semblable dans l'avenir?

EXERCICE PRATIQUE A – SERVICES SOCIAUX

Sam travaille au Centre de l'espoir depuis longtemps. Il est responsable, entre autres, de regarnir les rayonnages de la banque alimentaire et d'aider les clients à choisir des denrées pour la semaine. Parmi ses collègues, il y a Marie, une ancienne cliente de la banque alimentaire.

Marie était propriétaire d'une petite mercerie. Quand son entreprise a fait faillite, son mari l'a quittée, la laissant seule avec leurs trois enfants. Marie a donc emménagé dans un petit appartement et trouvé un emploi à temps partiel rémunéré au salaire minimum. Comme elle avait de la difficulté à payer le loyer et l'épicerie, Marie s'est adressée à la banque alimentaire du Centre de l'espoir, où elle a obtenu de la nourriture et divers services qui lui ont permis de reprendre confiance en elle. Dans ses temps libres, Marie était bénévole à la banque alimentaire. Quand elle a appris qu'il y avait un poste à temps plein à pourvoir au Centre de l'espoir, Marie a postulé et obtenu l'emploi.

À la fin de la journée, Sam et Marie doivent faire le ménage, regarnir les rayonnages et entreposer les aliments périssables non réclamés. Selon la politique du Centre, les membres du personnel peuvent prendre avec eux tous les aliments périssables qui ne seront plus bons à consommer le lendemain. Sinon, il est strictement défendu de prendre de la nourriture. Tout employé ou bénévole surpris à voler sera congédié sur-le-champ. Le Centre applique une politique de tolérance zéro en matière de vol.

Marie manifeste toujours un grand intérêt pour les produits périssables avariés. Cela ne dérange pas Sam. Bien que ni l'un ni l'autre ne gagne beaucoup d'argent, il sait que Marie a trois enfants à nourrir.

Depuis quelque temps, Sam a remarqué que Marie évalue différemment les articles périssables. Un soir, il l'a aperçue mettre une laitue fraîche dans son sac à dos, mais il n'a rien dit. Elle avait peut-être remarqué une marque de nourriture qui lui avait échappée. Une autre fois, il l'a vu emporter un sac d'oranges qui faisait partie d'un don reçu plus tôt dans la journée. Il avait lui-même inspecté les sacs. Les fruits étaient beaux et consommables pendant plusieurs jours. Puis, il s'est rendu compte que Marie subtilisait une boîte de soupe ou un sac de riz ici et là.

Maintenant, Marie reproduit ce petit stratagème tous les jours. Ce n'est jamais grand-chose, mais cela commence à préoccuper Sam. Même si Marie ne dérobe qu'un article par jour, c'est tout de même un article en moins pour les clients de la banque alimentaire. Ce qu'elle fait, c'est du vol, n'est-ce pas? Est-ce que Marie s'en rend compte? A-t-elle toujours du mal à joindre les deux bouts? Sam se demande si ses collègues ou des bénévoles ont remarqué le comportement de Marie. D'une certaine manière, il aimerait bien que ce soit le cas, car si Marie a des problèmes financiers il ne voudrait pas qu'elle et sa famille se retrouvent dans une situation précaire après l'avoir confrontée ou dénoncée.

Que doit faire Sam?

Utilisez les feuilles de travail pour trouver une solution éthique à ce problème.

EXERCICE PRATIQUE B – POSTE

La lieutenant Andrea est officière de poste à Greenbridge. Pendant un certain temps, elle a offert des soins pastoraux à Bill, un homme récemment séparé de sa femme, Hélène, qui avait fréquenté le poste dans le passé. Bill a des problèmes de santé mentale. C'est pourquoi la lieutenant Andrea s'est assurée que Bill consulte un thérapeute.

Lors de l'une de leurs rencontres, Bill a avoué à la lieutenant Andrea que son mariage avait pris fin, car il avait été victime de sévices physiques. Dans le cadre d'une vive dispute, Hélène l'avait poussé violemment contre un mur avant de quitter précipitamment la maison. Bill avait été surpris par la force de Hélène et embarrassé par les ecchymoses résultantes de cette altercation. La lieutenant Andrea a fait preuve de beaucoup d'empathie et demandé à Bill s'il avait révélé cette information à son thérapeute. Bill lui a répondu que oui et poursuivi en expliquant qu'il voulait que la lieutenant Andrea connaisse toute l'histoire. Les gestes posés par Hélène lui avaient fait comprendre qu'il devait mettre fin à son mariage, car il avait l'impression que la situation allait empirer. La lieutenant Andrea a dit à Bill qu'elle imaginait à quel point tout ceci avait dû être inconfortable pour lui et qu'elle continuerait à le soutenir. Après avoir discuté encore un peu, la lieutenant Andrea avait conclu leur rencontre avec une prière.

Puis, petit à petit, leurs rencontres ont commencé à s'espacer. Après quoi, Bill a cessé d'assister aux séances du culte même si la lieutenant Andrea s'efforçait de le saluer chaque dimanche matin. Afin de maintenir le contact avec Bill, la lieutenant Andrea lui a envoyé deux courriels auxquels elle n'a pas obtenu de réponse. Elle a même demandé de ses nouvelles aux membres de sa famille qui l'informaient qu'il allait bien. De son côté, Bill était vaguement informé de ce qui se passait au poste par ses parents et ses amis. Un an plus tard, la lieutenant Andrea a participé à l'organisation d'une conférence destinée aux membres de la collectivité sur les saines relations entre amis, conjoints et parents et enfants. Une des conférencières était une employée de la mission sociale bien connue pour son expérience en service d'aide aux femmes victimes de violence conjugale.

Le mercredi suivant la conférence, la lieutenant Andrea a reçu le courriel suivant de Bill : « J'ai entendu parler de la conférence qui a eu lieu au poste. JE NE PEUX PAS CROIRE À QUEL POINT TU ES HYPOCRITE. Vous avez invité quelqu'un à parler de violence conjugale, mais quand je t'ai parlé de ma situation, tu N'AS RIEN FAIT! »

La lieutenant Andrea ne sait pas quoi répondre. Elle repense à la rencontre au cours de laquelle Bill lui a révélé qu'il avait été victime de sévices. La lieutenant Andrea se souvient qu'elle s'était assurée que Bill en avait déjà parlé à son thérapeute. Elle avait supposé que le thérapeute avait encouragé Bill à dénoncer la situation, voire à lui-même la dénoncer.

Que devrait faire la lieutenant Andrea?

Utilisez les feuilles de travail pour trouver une solution éthique à ce problème.



© Armée du Salut du territoire du Canada et des Bermudes
Conception : Centre d'éthique et Communications territoriales
Photos : © Getty Images et Armée du Salut

 ARMÉE DU *Salut*
Centre **d'éthique**