



**CODE D'ÉTHIQUE
ALLIANCE-JEUNESSE
CHUTES-DE-LA-CHAUDIÈRE**

**Adopté par le
Conseil d'administration**

Le 29 septembre 2015

TABLE DES MATIÈRES

Préambule	p. 3
1. Les valeurs et principes directeurs d'Alliance-Jeunesse.....	p. 4
2. Les droits et responsabilités des dirigeants d'Alliance-Jeunesse	p. 5
3. Les droits et responsabilités des bénévoles	p. 7
4. Les droits et responsabilités du personnel.....	p.10
5. Les droits et responsabilités de la clientèle.....	p.13
6. La gestion des plaintes et les mesures administratives.....	p.15

Annexes

Annexe 1	Engagement moral du bénévole.....	p. 17
Annexe 2	Déclaration du bénévole relative aux antécédents judiciaires et/ou à la validité du permis de conduire.....	p. 18

«Une conviction que je souhaite partager le plus possible, c'est qu'un organisme comme le S.E.R.S. soit toujours assez ouvert et proche de ceux qu'il veut aider, pour se laisser interpeller et modeler par les besoins du milieu. [...] Le monde ne doit plus être perçu alors comme un problème auquel nous nous attaquons, mais comme un objectif auquel nous participons...»

René Théberge, fondateur du Centre d'action bénévole-SERS, 1972

PRÉAMBULE

L'élaboration de ce présent code d'éthique et de déontologie est le fruit du travail du conseil d'administration, du personnel et des bénévoles d'Alliance-Jeunesse Chutes-de-la-Chaudière.

Le code d'éthique et de déontologie vise à encadrer et à rendre les activités d'Alliance-Jeunesse les plus agréables, efficaces et sécuritaires possibles. Il repose sur l'ensemble des normes :

- ✓ Inscrites dans le cadre légal du Code civil du Québec et de la Charte des droits et libertés de la personne ;
- ✓ Du cadre de référence de la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec;
- ✓ Du code canadien du bénévolat de Bénévoles Canada ;
- ✓ Prévues dans les codes de déontologie auxquels sont soumis les salariés membres des ordres professionnels.

Il est souvent difficile de faire la distinction entre l'éthique, la déontologie et l'aspect légal. En général, la légitimité de nos actions ou de nos inactions est avant tout sanctionnée par divers instruments d'ordre législatif et réglementaire comme le Code civil et la déontologie professionnelle. Il est important d'en préciser les différences :

L'aspect légal couvre la totalité du champ de la responsabilité civile contractuelle et délictuelle ; il est couvert par le Code civil du Québec. Le tout est chapeauté par la Charte des droits et libertés de la personne.

La déontologie couvre l'ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession. Ces règles se retrouvent dans un code spécial adapté aux activités d'une profession donnée et peuvent s'ajouter aux règles de conduite contenues dans le Code civil.

L'éthique permet de réfléchir sur les valeurs morales et les règles de conduite qui motivent les décisions et l'action. Elle est ainsi le lieu de rencontre des principes qui serviront de critères, de valeurs à partager, selon une certaine vision de la vie en société.

En somme, le code d'éthique et de déontologie d'Alliance-Jeunesse constitue l'expression écrite des valeurs reconnues et pratiquées par l'organisation. En plus d'informer les dirigeants, les bénévoles, le personnel et la clientèle de leurs droits et de leurs responsabilités, il en assure aussi le respect de son application.

Ce code d'éthique est un instrument conçu en prévision de situations qui peuvent se présenter dans l'organisation. Il va sans dire que toute suggestion pour son amélioration est la bienvenue. Ces commentaires peuvent être acheminés à la direction générale qui en avisera le comité d'éthique.

1. - LES VALEURS ET PRINCIPES DIRECTEURS D'ALLIANCE-JEUNESSE

Les valeurs véhiculées par Alliance-Jeunesse sont :

- Respect
- Confiance en la personne, en son potentiel et à ses différences
- Équité
- L'accueil inconditionnel
- Empowerment
- Authenticité
- Pro-jeune

Ces valeurs rejoignent celles des Centres d'action bénévole membres de la FCABQ et s'articulent autour des valeurs priorisées par Bénévoles Canada qui sont :

- Le bénévolat est critique à toute société juste et démocratique
Il suscite le sens de la responsabilité civique, la participation et l'interaction.
- Le bénévolat consolide les collectivités
Il favorise le changement et le développement social en cernant les besoins communautaires et en y répondant.
- Le bénévolat est aussi bénéfique au bénévole qu'à l'organisation
Il rehausse la capacité des organisations à atteindre leurs buts et offre aux bénévoles l'occasion de contribuer à la société et d'assurer leur développement personnel.
- Le bénévolat est fondé sur les relations personnelles
Les bénévoles doivent faire preuve d'intégrité, de respect et de sensibilité envers les personnes de leur entourage.

Ces valeurs qui guident les activités de notre organisme visent à ce que le **bénévolat soit aussi bénéfique au bénévole à la clientèle ainsi qu'à l'organisation** : c'est-à-dire qu'il rehausse la capacité de l'organisation à atteindre ses buts tout en offrant aux bénévoles l'occasion de contribuer à la société et d'assurer leur développement personnel.

Essentiellement, le résultat à atteindre pour Alliance-Jeunesse est de réussir un **jumelage heureux** entre, d'une part, l'offre de services de qualité qui répondent aux besoins exprimés par la communauté, d'autre part, les souhaits, les préférences et les compétences des bénévoles.

2. - LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES DIRIGEANTS D'ALLIANCE-JEUNESSE

Cette partie du code d'éthique s'applique aux membres du conseil d'administration d'Alliance-Jeunesse. Pour les besoins de ce document, chacune de ces personnes sera nommée ci-après « dirigeant ».

Cette partie du code détermine les droits et responsabilités des dirigeants dans leurs différents rapports ayant trait à l'exercice de leurs fonctions.

Note : le code d'éthique des bénévoles s'adresse aussi aux dirigeants.

2.1. - DROITS DES DIRIGEANTS

Alliance-Jeunesse reconnaît à chaque dirigeant le droit :

- 2.1.1 D'être respecté dans le choix de ses valeurs et ses croyances ;
- 2.1.2 D'occuper un poste en fonction de ses goûts, de ses compétences, de ses disponibilités et de ses limites ;
- 2.1.3 D'accepter ou de refuser d'accomplir une tâche qui déborde de son mandat ;
- 2.1.4 D'obtenir une description précise de son rôle et des règles établies par Alliance-Jeunesse ;
- 2.1.5 D'être respecté dans sa façon de remplir son rôle ;
- 2.1.6 De recevoir toute information pertinente en rapport à Alliance-Jeunesse et à ses fonctions ;
- 2.1.7 D'être soutenu, reconnu, apprécié et valorisé par le personnel, les comités et les autres dirigeants d'Alliance-Jeunesse ;
- 2.1.8 D'exprimer ses opinions tout en respectant celles des autres ;
- 2.1.9 De bénéficier d'un milieu d'engagement bénévole agréable et de qualité ;
- 2.1.10 De ne recevoir aucune incitation d'ordre social, religieux, politique ou financier qui pourrait influencer le bénévole dans l'aide apportée à la clientèle ou dans ses activités bénévoles.

2.2. - RESPONSABILITES DES DIRIGEANTS

Alliance-Jeunesse attribue à chaque dirigeant les responsabilités :

- 2.2.1 D'adhérer et véhiculer la mission et les valeurs d'Alliance-Jeunesse ;
- 2.2.2 De toujours agir pour l'intérêt d'Alliance-Jeunesse ;
- 2.2.3 De participer, au meilleur de sa connaissance, activement et dans un esprit de concertation à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales ;
- 2.2.4 De déposer devant le Conseil d'administration une déclaration mentionnant l'existence de conflit d'intérêts qu'il a dans des organismes, entreprises ou associations susceptibles de conclure des contrats avec Alliance-Jeunesse.

- 2.2.5 De s'abstenir de mettre en conflit son intérêt personnel et celui du Conseil d'administration d'Alliance-Jeunesse et de s'abstenir de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur le sujet de son intérêt est débattue ;
- 2.2.6 De ne pas accepter d'avantage de qui que ce soit alors qu'il sait ou qu'il est évident que cet avantage lui est consenti dans le but d'influencer sa décision ;
- 2.2.7 De respecter la confidentialité, pendant et après l'expiration de son mandat, de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions au sein du conseil d'administration (rencontres régulières, assemblées générales, comités de travail, tâches individuelles, etc.) ;
- 2.2.8 De s'engager à respecter la plus stricte confidentialité quant aux renseignements personnels des bénévoles et des clients, y compris ceux relatifs aux activités de recherche, d'enseignement ou de formation ;
- 2.2.9 De faire preuve de réserve et de prudence à l'occasion de représentations publiques. Il doit, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales et éviter tout commentaire susceptible de porter atteinte à l'intégrité d'Alliance-Jeunesse;
- 2.2.10 D'agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction ;
- 2.2.11 D'agir avec intégrité, probité et impartialité. Aussi, dans le cadre de son engagement, il s'abstient de se présenter sous l'effet de ou de faire l'usage de drogues, de médicaments ou d'alcool;
- 2.2.12 De témoigner du respect envers Alliance-Jeunesse, le Conseil d'administration, les employés, les bénévoles, la clientèle, les membres actifs, les membres partenaires, les membres relèves ainsi que les partenaires de l'organisme ;
- 2.2.13 De fournir une autorisation au membre du personnel désigné d'Alliance-Jeunesse afin que l'organisme procède à la vérification de ses antécédents judiciaires;
- 2.2.14 D'agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés ;
- 2.2.15 De s'engager à respecter les biens d'Alliance-Jeunesse d'accepter et d'exercer ses tâches, de les faire selon les exigences qui s'y rattachent conformément à son engagement et aux politiques internes d'Alliance-Jeunesse, soit son cadre de référence et ses conditions de travail incluant le code d'éthique.
- 2.2.16 De s'abstenir de faire toute sollicitation ou distribution de dépliants, revues, de cadeaux, legs ou autres objets au sein d'Alliance-Jeunesse sans en avoir reçu l'autorisation au préalable du conseil d'administration.

3. - LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES BÉNÉVOLES

Cette section présente les règles qui guident les bénévoles dans leurs attitudes et comportements envers toutes les personnes reliées à notre organisme.

3.1 - DROITS DES BENEVOLES

Alliance-Jeunesse reconnaît à chaque bénévole le droit :

- 3.1.1 D'être respecté dans le choix de ses valeurs et ses croyances ;
- 3.1.2 D'occuper un poste en fonction de ses goûts, de ses compétences, de ses disponibilités et de ses limites ;
- 3.1.3 De recevoir toutes informations pertinentes en rapport à Alliance-Jeunesse et d'être soutenu et reconnu par le personnel, la clientèle, les comités et les dirigeants d'Alliance-Jeunesse;
- 3.1.4 D'exprimer ses opinions tout en respectant celles des autres ;
- 3.1.5 D'obtenir une description précise de son rôle et des règles d'Alliance-Jeunesse, et d'être respecté dans sa façon de remplir la tâche proposée ;
- 3.1.6 De bénéficier d'un milieu d'engagement bénévole agréable et de qualité ;
- 3.1.7 De bénéficier des droits liés aux politiques internes d'Alliance-Jeunesse, soit son cadre de référence et ses conditions de travail qui inclue le code d'éthique.

3.2. - RESPONSABILITES DES BENEVOLES

Alliance-Jeunesse attribue à chaque bénévole les responsabilités:

- 3.2.1 D'adhérer à la mission et aux valeurs de Alliance-Jeunesse;
- 3.2.2 D'éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts ;
- 3.2.3 De respecter la plus stricte confidentialité quant aux renseignements personnels des clients, y compris ceux relatifs aux activités de recherche, d'enseignement ou de formation ;
- 3.2.4 De favoriser le développement de l'autonomie de la clientèle en évitant d'établir des relations de dépendance et/ou qui dépassent le mandat lié à son engagement ;
- 3.2.5 De maintenir un comportement respectueux dans ses relations avec la clientèle, les proches, les autres bénévoles, le personnel, les dirigeants, et les autres partenaires de notre organisme. Aussi, dans le cadre de son engagement, il s'abstient de se présenter sous l'effet de ou de faire l'usage de drogues, de médicaments ou d'alcool ;
- 3.2.6 De respecter les valeurs, les croyances, les choix, la dignité, l'intimité, la pudeur et les biens de la clientèle en toute occasion ;

- 3.2.7 Aucune incitation d'ordre social, religieux, politique ou financier ne doit influencer le bénévole dans l'aide apportée à la clientèle ou ses activités bénévoles. Aussi, le bénévole s'abstient de faire toute sollicitation ou distribution de dépliants, revues, de cadeaux, legs ou autres objets sans en avoir reçu l'autorisation du responsable au préalable;
- 3.2.8 Nul ne peut accepter un don, un cadeau ou un legs de la clientèle sans l'autorisation au préalable de la direction ;
- 3.2.9 D'être en tout temps attentif et vigilant afin de minimiser, pour lui et pour la clientèle, les risques d'accident ou de préjudice et doit connaître les directives en situation d'urgence ;
- 3.2.10 De déclarer au responsable tout incident ou accident qu'il a constaté, le plus tôt possible, après cette constatation ;
- 3.2.11 De signaler à un intervenant de l'organisme sa présence avant de pénétrer dans le lieu de résidence d'un client. Ainsi, avant d'y entrer, il attend que ce dernier lui en donne l'autorisation ;
- 3.2.12 De participer aux activités d'orientation et de formation organisées à son intention, afin de maintenir ses compétences à jour ;
- 3.2.13 De se présenter à l'heure au lieu et au jour convenu, et ce, de façon régulière. Lorsque cela lui est impossible, il avisera la personne responsable du secteur de bénévolat le plus rapidement possible ;
- 3.2.14 De respecter son niveau de responsabilité et celui des autres. Il ne transige pas directement avec la clientèle et il ne prend pas de décision qui ne relève pas de ses engagements ;
- 3.2.15 Lorsque le poste l'exige et selon les directives du conseil d'administration, le bénévole signe une déclaration nous assurant que son permis de conduire est valide et/ou qu'il ne possède pas de casier judiciaire ou, le cas échéant, il doit fournir une autorisation aux dirigeants d'Alliance-Jeunesse afin que l'organisme procède à la vérification de ses antécédents judiciaires et/ou à la validité de son permis de conduire ;
- 3.2.16 Pour différentes raisons, il peut arriver qu'un bénévole ne puisse répondre à l'engagement qu'il a pris. Il est alors possible d'effectuer des modifications dans le programme des services à rendre par cette personne bénévole, et ce, en fonction des tâches disponibles et après entente avec la personne responsable de ce secteur. Si le bénévole ne peut continuer à assumer son engagement, elle devra prévenir la personne responsable le plus rapidement possible. On l'invitera alors à un entretien afin de commenter son expérience vécue à Alliance-Jeunesse en vue d'en faire profiter au mieux l'ensemble du secteur bénévole visé;
- 3.2.17 De s'engager à respecter les biens d'Alliance-Jeunesse, d'accepter et d'exercer ses tâches, de les faire selon les exigences qui s'y rattachent conformément à son engagement et aux politiques internes d'Alliance-Jeunesse, soit son cadre de référence et ses conditions de travail qui inclue le code d'éthique.

4. - LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL

Cette section présente les règles qui doivent guider les membres du personnel dans leurs attitudes et comportements envers toutes les personnes reliées à Alliance-Jeunesse.

4.1. - DROITS DU PERSONNEL

Alliance-Jeunesse reconnaît à chaque membre de son personnel le droit :

- 4.1.1 D'être respecté dans le choix de ses valeurs et ses croyances ;
- 4.1.2 De recevoir toutes informations pertinentes en rapport à l'organisme et à ses fonctions ;
- 4.1.3 D'être soutenu, reconnu, apprécié et valorisé par le personnel, les comités et les dirigeants d'Alliance-Jeunesse;
- 4.1.4 D'exprimer ses opinions tout en respectant celles des autres ;
- 4.1.5 De bénéficier d'un milieu de travail agréable et de qualité ;
- 4.1.6 D'accepter ou de refuser d'aider un bénévole ou un client en dehors du cadre de son travail ;
- 4.1.7 De refuser une intervention en cas de menace, de harcèlement ou de violence ;
- 4.1.8 De recevoir une appréciation de son travail ;
- 4.1.9 De s'engager à respecter les biens d'Alliance-Jeunesse, d'accepter et d'exercer ses tâches, de les faire selon les exigences qui s'y rattachent conformément à son engagement et aux politiques internes d'Alliance-Jeunesse, soit son cadre de référence et ses conditions de travail incluant le code d'éthique.

4.2. - RESPONSABILITES DU PERSONNEL :

Alliance-Jeunesse attribue à chaque membre du personnel les responsabilités :

- 4.2.1 D'adhérer, de mettre en pratique et véhiculer les valeurs d'Alliance-Jeunesse ;
- 4.2.2 De toujours agir pour l'intérêt d'Alliance-Jeunesse;
- 4.2.3 De participer activement et dans un esprit de concertation, à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales ;
- 4.2.4 De sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêt ;
- 4.2.5 De déposer à la direction ou devant le Conseil d'administration une déclaration mentionnant l'existence des intérêts qu'il a dans des organismes, entreprises ou associations susceptibles de conclure des contrats avec Alliance-Jeunesse. Tout membre du personnel mettant en conflit son intérêt personnel et celui d'Alliance-Jeunesse doit s'abstenir de participer à toute délibération ou décision lorsqu'une question portant sur le sujet de son intérêt est débattue ;

- 4.2.6 De ne pas accepter un avantage de qui que ce soit alors qu'il sait ou qu'il est évident que cet avantage lui est consenti dans le but d'influencer sa décision ;
- 4.2.7 De devoir, pendant et après l'expiration de son mandat, respecter la confidentialité de tout renseignement, débat, échange et discussion de quelque nature que ce soit dont il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions ;
- 4.2.8 De s'engager à respecter la plus stricte confidentialité quant aux renseignements personnels des dirigeants, des bénévoles et des clients, y compris ceux relatifs aux activités de recherche, d'enseignement ou de formation;
- 4.2.9 De maintenir un comportement respectueux dans ses relations avec les bénévoles, la clientèle, les aidants naturels, les dirigeants, les groupes communautaires et les autres partenaires de notre organisme. Le personnel doit agir avec intégrité, probité et impartialité. Il doit agir de façon courtoise et maintenir des relations empreintes de bonne foi, de manière à préserver la confiance et la considération que requiert sa fonction. De plus, dans le cadre de son travail, il s'abstient de travailler sous l'effet de ou de faire l'usage de drogues, de médicaments ou d'alcool ;
- 4.2.10 De faire preuve de réserve et de prudence à l'occasion de représentations publiques. Il doit, à cet effet, transmettre fidèlement les orientations générales et éviter tout commentaire susceptible de porter atteinte à l'intégrité d'Alliance-Jeunesse;
- 4.2.11 D'offrir des services de manière à respecter les valeurs, les croyances et le libre choix des dirigeants, des bénévoles, des clients ou de leur famille ;
- 4.2.12 De respecter l'expression de la personnalité des dirigeants, des bénévoles ou des clients, ses goûts et ses préférences quant à son mode de vie, ses relations humaines et ses loisirs ;
- 4.2.13 De favoriser le développement de l'autonomie du bénévole et de la clientèle ;
- 4.2.14 De favoriser la participation du bénévole en le faisant participer à la planification et aux décisions de l'organisme ;
- 4.2.15 D'offrir au bénévole un support adapté à ses capacités et à son rythme d'apprentissage et de développement ;
- 4.2.16 Aucune incitation d'ordre social, politique ou financier ne doit influencer le personnel dans le travail qu'il accomplit. De plus, le personnel s'abstient de faire toute sollicitation ou distribution de dépliants, revues ou autres objets sans en avoir reçu l'autorisation ;
- 4.2.17 Nul ne peut solliciter ni accepter un don, un cadeau ou un legs, d'un dirigeant, d'un bénévole ou d'un client sans l'autorisation au préalable de la direction;
- 4.2.18 De respecter les biens de l'organisme et être vigilant afin de minimiser les risques d'accident ou de préjudice et doit connaître les directives en situation d'urgence ;
- 4.2.19 De faire preuve d'ouverture face aux commentaires formulés par les dirigeants, les autres membres du personnel, les bénévoles, la clientèle ou leurs proches ;
- 4.2.20 De déclarer tout incident ou accident constaté, ce le plus tôt possible à la direction et au responsable;

- 4.2.21 D'informer le bénévole et la clientèle de la procédure à suivre pour acheminer leurs commentaires ou leurs insatisfactions en regard aux services reçus. Tout membre du personnel qui reçoit une plainte est tenu d'en faire part au comité d'éthique et de gestion des bénévoles ;
- 4.2.22 D'agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés ;
- 4.2.23 De participer aux activités d'orientation et de formation organisées à son intention, afin de maintenir ses compétences à jour ;
- 4.2.24 De fournir une autorisation aux dirigeants d'Alliance-Jeunesse afin que l'organisme procède à la vérification de ses antécédents judiciaires et de ses références;
- 4.2.25 De s'engager à appliquer et à respecter les politiques internes d'Alliance-Jeunesse de même que les décisions du conseil d'administration;
- 4.2.26 Les membres du personnel d'Alliance-Jeunesse, comme tout citoyen, doivent signaler aux autorités les situations relevant de la Loi sur la protection de la Jeunesse énoncé à l'article 38. Pour l'application de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'abus sexuels ou d'abus physiques ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux.
- L'article 39 lui, énonce l'obligation de signalement de ces situations. Dans ces situations, l'approche d'Alliance-Jeunesse préconise est d'amener le jeune à faire lui-même le signalement ou obtenir son accord pour le faire. En cas d'échec, les membres du personnel sont tenus de faire le signalement même sans le consentement.
- Les cas de force majeure ou de situations à risque élevé : Dans des situations de batailles, d'émeutes, de conflits entre gang, d'overdose, de risque suicidaire, bref quand la santé ou la sécurité physique d'une personne est directement menacée, les membres du personnel d'Alliance-Jeunesse sont tenus d'intervenir directement et de faire appel aux policiers, pompiers, ambulanciers ou urgence détresse, selon le cas.
- Au niveau des personnes majeures, si la personne présente un danger imminent pour elle-même ou pour les autres, les membres du personnel d'Alliance-Jeunesse sont tenus de faire appel aux policiers, pompiers, ambulanciers ou urgence détresse, selon le cas.
- 4.2.27 Les membres du personnel d'Alliance-Jeunesse doivent faire preuve de franchise et d'authenticité en démontrant de la loyauté, de l'intégrité, de la cohérence entre son discours et ses agissements, en tenant parole, en respectant ses engagements et en ne faisant aucune délation sauf dans les situation évoquées au point 4.2.26.
- 4.2.28 D'adopter une conduite professionnelle, ce qui signifie pour Alliance-Jeunesse :
- Une relation de confiance mutuelle, développée dans le cadre du travail des membres du personnel et demeure centrée sur le client et ses besoins.

- Une tenue vestimentaire adéquate en tout temps pour les lieux fréquentés (écoles, bars) et qui ne comporte pas de messages haineux ou qui sont jugés trop sexy.

Sont jugés comme un débordement d'une relation professionnelle inadéquate :

- Une relation affective et/ou sexuelle avec le client.
- Une relation d'amitié (malaise à indiquer son temps comme du temps travaillé).
- Une relation basée sur l'intérêt de l'intervenant plus que sur celui du client (désir de conserver le lien ou l'exclusivité).
- L'ingérence et la critique dans les modes de fonctionnement des organismes partenaires et le non-respect de ceux-ci.

5. - LES DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE

Cette section présente les règles qui guident les clients dans leurs attitudes et comportements envers toutes les personnes liées à Alliance-Jeunesse

5.1. - DROITS DE LA CLIENTELE

Alliance-Jeunesse reconnaît à chaque client qui fait usage de ses services le droit :

- 5.1.1 D'être informé de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu ainsi que des modalités d'accès à ces services ;
- 5.1.2 D'être accompagné et assisté d'une personne de son entourage lorsqu'il reçoit certains services d'Alliance-Jeunesse;
- 5.1.3 D'avoir la plus totale discrétion concernant son dossier et nul ne peut avoir accès à son dossier sans son autorisation écrite ou verbale en dehors des membres de l'équipe d'Alliance-Jeunesse d'un même service ;
- 5.1.4 D'être traité avec respect et dignité en tout temps. Il a le droit au respect de son identité, de son intimité et dans ses croyances ;
- 5.1.5 D'exprimer ses opinions, ses commentaires et ses suggestions ;
- 5.1.6 De bénéficier des droits liés aux politiques internes d'Alliance-Jeunesse, soit son cadre de référence incluant le code d'éthique.

5.2. - RESPONSABILITES DE LA CLIENTELE

Alliance-Jeunesse attribue à sa clientèle les responsabilités :

- 5.2.1 De s'engager à accepter les critères d'éligibilité qui lui sont communiqués au préalable ;
- 5.2.2 De s'engager à faire preuve de franchise et d'honnêteté dans ses demandes faites à Alliance-Jeunesse;
- 5.2.3 De s'engager à respecter les lois, les règlements et les politiques internes en vigueur à Alliance-Jeunesse. La clientèle est responsable des actions qu'elle pose et elle doit en assumer les conséquences ;
- 5.2.4 De s'engager à respecter les biens et les droits des personnes bénévoles, et/ou membres du personnel et/ou dirigeants d'Alliance-Jeunesse, la propriété d'autrui et les règles habituelles de civisme et de politesse;
- 5.2.5 De s'engager à apprécier le service qui lui est rendu ;
- 5.2.6 De s'engager à respecter les politiques internes d'Alliance-Jeunesse ;
- 5.2.7 De s'engager à respecter les ententes intervenues quant à l'heure et la fréquence des rendez-vous;

- 5.2.8 De s'engager à s'adresser directement au responsable du service pour toute question relative à un service d'Alliance-Jeunesse;
- 5.2.9 De s'engager à accepter, selon le cas de rembourser Alliance-Jeunesse, les frais de certains services dont il bénéficie, lorsqu'il en est avisé au préalable ;

6. - LA GESTION DES PLAINTES ET LES MESURES ADMINISTRATIVES.

En complément à ce cadre légal et déontologique, Alliance-Jeunesse a mis sur pied un comité d'éthique dont le mandat est de réfléchir sur les valeurs morales et les règles de conduite qui doivent guider au «devoir bien agir » dans les situations de «zone grise ». Les dirigeants, le personnel, les bénévoles, la clientèle ou leurs proches se retrouvent parfois devant des conflits de droits ou de valeurs pouvant rendre complexe la prise de décision.

Une situation ou un comportement peut être légal et manquer cependant à l'éthique. Par exemple, les valeurs d'un bénévole peuvent se heurter aux normes déontologiques d'un salarié.

Le comité d'éthique d'Alliance-Jeunesse se consacre, entre autres, à la révision des situations complexes soumises à son attention et à la réflexion à l'égard des décisions et des actions à prendre. Le comité d'éthique et de gestion des bénévoles n'est pas une instance décisionnelle. Son rôle est de réfléchir, de conseiller ou de faire des recommandations au conseil d'administration. Le comité d'éthique et de gestion des bénévoles suggère l'idée d'un code d'éthique évolutif s'adaptant continuellement à la réalité et aux changements de l'organisation.

Et finalement, une formation d'accueil permet aux nouveaux bénévoles de s'approprier le code d'éthique et les réflexions qui le sous-tendent. De cette façon, un ensemble de moyens visent au meilleur fonctionnement et au développement du jugement et du sens des responsabilités de chaque personne qui a Alliance-Jeunesse à cœur.

6.1. – GESTION DES PLAINTES

6.1.1 Le cas d'une plainte envers un bénévole ou un client

Toute plainte doit être acheminée à la direction par écrit de préférence. Après analyse, une évaluation sera faite avec la personne plaignante. Si la conciliation n'est pas possible et que la plainte est maintenue, elle sera acheminée au comité d'éthique qui verra à en aviser le conseil d'administration.

6.2. – MESURES ADMINISTRATIVES

6.2.1 Tout manquement ou omission concernant un devoir ou toute autre disposition prévue par le présent code constitue un acte dérogatoire et peut entraîner l'imposition de mesures comme la suspension temporaire ou définitive tel que prévu aux règlements généraux d'Alliance-Jeunesse;

- 6.2.2 Toute personne qui est d'avis qu'une personne liée par le présent code d'éthique a pu contrevenir à la Loi et/ou au présent code d'éthique, en avise la direction (ou la présidence si la plainte vise la direction), puis, si nécessaire, le comité d'éthique et de gestion des bénévoles ;
- 6.2.3 Le comité d'éthique détermine alors s'il s'agit bien d'un manquement et, si la demande est fondée, ce dernier doit alors informer ou donner un avis au conseil d'administration, à savoir qu'il y a eu manquement et la qualification de celui-ci. Le conseil d'administration déterminera la mesure administrative à appliquer.

Annexe 1

ALLIANCE-JEUNESSE

ENGAGEMENT MORAL DU BÉNÉVOLE

Moi, _____,

domicilié au _____,

dans la ville de _____ code postal _____,

J'ai pris connaissance de la mission, du code d'éthique et des règles de régie interne d'Alliance-Jeunesse et je m'engage à les respecter.

J'ai pris connaissance et accepte les responsabilités inhérentes à ma tâche de bénévole et je suis prêt(e) à les assumer jusqu'à mon départ du service.

J'ai signé devant la personne responsable d'Alliance-Jeunesse

à _____, le _____

Signature du bénévole

Signature du responsable

Nom du responsable : _____

Annexe 2

Alliance-Jeunesse

DÉCLARATION DU BÉNÉVOLE

relative aux antécédents judiciaires
et/ou à la validité du permis de conduire

Par la présente, moi _____

domicilié au _____,

dans la ville de _____ code postal _____,

je déclare n'avoir aucun dossier criminel pouvant avoir une influence sur mon engagement bénévole à Alliance-Jeunesse.

De plus, par la présente, je déclare la validité de mon permis de conduire dont le numéro est : _____

Il est valide jusqu'à la date suivante : _____ / _____ / _____

Ne s'applique pas, car je n'ai pas de permis de conduire. Initiales : _____

J'ai signé devant la personne responsable d'Alliance-Jeunesse

à _____, le _____

Signature du bénévole

Signature du responsable

Nom du responsable : _____