

Code d'éthique

La Courtepointe

Adopté le



Sommaire

Préambule.....	2
Mission et valeurs de l'organisme	3
Droits et devoirs des bénévoles.....	4
Droits des bénévoles.....	4
Devoirs des bénévoles	4
Devoirs du bénévole envers lui-même	5
Droits et devoirs des membres.....	5
Droits des membres de l'organisme	5
Devoirs des membres de l'organisme.....	5
Droits et devoirs des administrateurs.....	6
Droits des administrateurs.....	6
Devoirs des administrateurs	6
Droits et devoirs de l'employé et du stagiaire	7
Droits de l'employé et du stagiaire	7
Devoirs de l'employé et du stagiaire	7
Droits et devoirs des personnes qui font appel aux services de l'organisme.....	8
Droits des personnes qui font appel aux services de l'organisme.....	8
Devoirs des personnes qui font appel aux services de l'organisme	8
Mise en application du code d'éthique	9
En cas de litige.....	9
Procédure de traitement des plaintes	9

Préambule

Le code d'éthique de La Courtepointe s'adresse à toutes les personnes qui participent à la vie de l'organisme. Qu'ils soient administrateurs, employés, membres ou personnes utilisatrices de services, tous sont invités à s'appropriier le contenu de ce document. Ce texte représente les valeurs de l'organisme et il constitue un cadre qui régit les attitudes et les comportements attendus.

*Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les hommes que les femmes. L'emploi du masculin a pour seul but de faciliter la lecture du texte.

Mission et valeurs de l'organisme

Notre organisme a pour mission de venir en aide aux personnes en situation de pauvreté. Les objectifs visés par celui-ci sont :

- Briser l'isolement;
- Promouvoir l'intégration et l'engagement social des individus;
- Développer des façons créatives de lutter contre la pauvreté.

Nous couvrons le territoire de l'Arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge et L'Ancienne-Lorette.

Nos locaux sont ouverts du lundi au jeudi de 8 h 30 à 16 h 30 et le vendredi sur rendez-vous.

C'est en rassemblant différents morceaux de tissus que l'on réalise une courtepointe. Ainsi, à l'image d'une courtepointe, **chaque personne (avec ses qualités, ses forces, ses connaissances, etc.) représente un morceau qui a sa couleur particulière.** C'est en rassemblant toutes ces personnes que nous formons *La Courtepointe*.

Nos services

- Les activités sociales
- Les cuisines collectives
- Le groupe d'achats
- Les activités physiques à moindre coût
- Passions et café
- Les activités culturelles
- Déjeuners Bon Matin!
- Le Marchand de Lunettes
- Programme Guichet Ouvert
- Dépannage alimentaire d'urgence

Valeurs

- Respect : Attitude ayant pour objectif de ne pas porter atteinte ou de heurter autrui ainsi que les structures physiques et matérielles appartenant à l'organisme.
- Ouverture d'esprit : Faire preuve d'une grande tolérance et manifester de l'intérêt, de la curiosité et de la compréhension pour les idées qui diffèrent des siennes.
- Entraide : S'aider les uns les autres de façon gratuite et investie de bonne volonté.
- Solidarité : Attitude responsable consistant à aider les personnes qui en ont le plus besoin.

Droits et devoirs des bénévoles

Les bénévoles ont des devoirs et des droits envers La Courtepointe, les employés, les administrateurs, les membres et les personnes non-membres qui font appel au service.

Droits des bénévoles

L'organisme reconnaît à chaque bénévole le droit :

- ❖ De choisir une occasion de s'impliquer et le temps qui lui est alloué selon ses goûts et ses compétences.
- ❖ De recevoir toutes les informations pertinentes concernant l'organisme.
- ❖ D'être reconnu et soutenu pour les tâches accomplies.
- ❖ De recevoir une formation concernant les tâches à accomplir.
- ❖ De recevoir un exemplaire du code d'éthique.
- ❖ D'effectuer une plainte si ses droits sont lésés.

Devoirs des bénévoles

Le bénévole doit :

- ❖ Agir avec respect, prudence et diligence.
- ❖ Agir en accord avec les valeurs de l'organisme.
- ❖ Respecter la confidentialité des coordonnées des membres, des bénévoles et des employés.
- ❖ Éviter d'agir ou de parler au nom de l'organisme en dehors de ses tâches reliées à l'organisme.
- ❖ Respecter les règlements concernant l'activité à laquelle il participe.
- ❖ Travailler en collaboration avec les autres membres et employés de l'organisme.
- ❖ Collaborer à la solidarité et au sentiment d'accueil en faisant preuve d'ouverture d'esprit.
- ❖ Adopter un comportement qui favorise la bonne entente, le dialogue et la concertation.
- ❖ Respecter le rôle et les limites de chacun.
- ❖ Ne jamais confondre les biens de l'organisme avec les siens; ne jamais utiliser à son profit ou au profit d'un tiers l'information qu'il obtient en raison de ses fonctions, à moins qu'il ne soit expressément et spécifiquement autorisé à le faire par les membres de l'organisme.

Devoirs du bénévole envers lui-même

Le bénévole doit :

- ❖ S'assurer de comprendre les tâches à accomplir.
- ❖ Connaître ses limites et les respecter.
- ❖ Adopter un comportement sain dans ses activités à La Courtepointe.

Droits et devoirs des membres

Cette partie correspond aux attentes par rapport aux attitudes et comportements attendus de la part des membres de La Courtepointe.

Droits des membres de l'organisme

Le membre a le droit d'être :

- Traité avec dignité et respect.
- Informé sur ses droits et devoirs et de recevoir le bulletin et les communications diverses de l'organisme.
- Informé des avis de convocation aux assemblées générales annuelles ou extraordinaires des membres, d'être présent à ces assemblées, d'y prendre la parole et il a le droit de vote.
- Accompagné et assisté d'une personne de son entourage lorsqu'elle reçoit certains services.
- Assuré de la confidentialité de ses données personnelles.
- Dans un environnement paisible et sécuritaire favorisant son intégration et son bien-être.

Devoirs des membres de l'organisme

Le membre de l'organisme a le devoir :

- De fournir avec franchise les renseignements demandés par l'organisme.
- De respecter les employés, bénévoles et autres personnes fréquentant l'organisme.
- De faire le suivi nécessaire lorsqu'il y a des changements à apporter.
- De rapporter toute situation problématique à un des intervenants.
- D'accepter l'autre tel qu'il est.
- D'accepter et de s'engager à respecter la Loi, l'acte constitutif, la vision, la mission, les valeurs, les objectifs, les règlements et les politiques de l'organisme
- De payer la carte de membre pour la période qui est indiquée sur le document.

Droits et devoirs des administrateurs

Les administrateurs sont des membres qui siègent au conseil d'administration.

Droits des administrateurs

La Courtepointe reconnaît à l'administrateur le droit :

- ❖ D'obtenir les règlements généraux et le code d'éthique ainsi que tous les autres documents nécessaires à la bonne compréhension de ses tâches.
- ❖ D'être informé des devoirs légaux liés à la tâche d'administrateur.
- ❖ De demander à être impliqué dans des tâches qui correspondent à ses intérêts et ses capacités.

Devoirs des administrateurs

L'administrateur doit :

- ❖ Éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et ses obligations d'administrateur de l'organisme.
- ❖ Connaître les règlements de La Courtepointe.
- ❖ Faire primer les intérêts de La Courtepointe.
- ❖ Participer activement à ses tâches.
- ❖ S'informer et se préparer aux réunions du conseil d'administration.
- ❖ Préserver la confidentialité des discussions lors du conseil, et ce, même après leur mandat.
- ❖ Agir avec impartialité et intégrité.
- ❖ Se référer à d'autres administrateurs lorsque certaines questions dépassent leur niveau de compétence.
- ❖ Sanctionner les membres qui ne respectent pas le présent code.

Droits et devoirs de l'employé et du stagiaire

Droits de l'employé et du stagiaire

L'employé et le stagiaire ont le droit :

- ❖ De recevoir toutes les informations pertinentes concernant les tâches à accomplir.
- ❖ D'être soutenus et valorisés dans l'exécution de leurs tâches.
- ❖ De recevoir une formation continue en lien avec leurs fonctions.
- ❖ D'être Informé sur ses droits et devoirs.
- ❖ D'exprimer leur opinion de façon respectueuse.

Devoirs de l'employé et du stagiaire

L'employé et le stagiaire doivent :

- ❖ Refuser d'accomplir une fonction en cas de menace, de harcèlement ou de violence.
- ❖ Refuser toute rémunération ou autre avantage d'importance en échange de services rendus dans le cadre de leurs tâches.
- ❖ Respecter la confidentialité et garder dans un endroit sécuritaire les renseignements sur les personnes fréquentant l'organisme.
- ❖ Éviter de se mettre en conflit d'intérêt.
- ❖ Véhiculer les valeurs de La Courtepointe.
- ❖ Agir avec ouverture d'esprit, respect et impartialité.
- ❖ Sanctionner les membres qui ne respectent pas le présent code (devoir de l'employé).
- ❖ Se référer à d'autres intervenants lorsque certaines questions dépassent leur niveau de compétence.

Droits et devoirs des personnes non-membres qui font appel aux services de l'organisme

Cette partie correspond aux attentes par rapport aux attitudes et aux comportements attendus de la part des personnes non-membres qui utilisent les services de La Courtepointe.

Droits des personnes non-membres qui font appel aux services de l'organisme

La personne non-membre faisant appel aux services a le droit d'être :

- Traitée avec dignité et respect.
- Informée sur ses droits et ses devoirs.
- Accompagnée et assistée d'une personne de son entourage lorsqu'elle reçoit certains services.
- Assurée de la confidentialité de ses données personnelles.
- Dans un environnement paisible et sécuritaire favorisant son intégration et son bien-être.

Devoirs des personnes non-membres qui font appel aux services de l'organisme

La personne non-membre faisant appel aux services de l'organisme a le devoir :

- De s'engager à respecter les règlements et les valeurs de l'organisme.
- De fournir avec franchise les renseignements demandés par l'organisme.
- De respecter les employés, les bénévoles et les autres personnes fréquentant l'organisme.
- De faire le suivi nécessaire lorsqu'il y a des changements à apporter.
- De rapporter toute situation problématique à un des intervenants.
- D'accepter l'autre tel qu'il est.

Mise en application du code d'éthique

En cas de litige

1. Tout manquement au code peut faire l'objet d'une intervention de la part du personnel ou des administrateurs.
2. Le conseil d'administration peut, par résolution, suspendre pour une période de temps ou expulser définitivement toute personne fréquentant La Courtepointe qui enfreint les règlements de la Courtepointe, dont la conduite ou les activités sont jugées contraires ou nuisibles à La Courtepointe ou qui cesse de remplir l'une ou l'autre des conditions établies aux articles précédents, selon le cas.
3. Avant de procéder à l'expulsion d'un membre, le conseil d'administration doit donner à ce membre l'occasion d'être entendu et l'aviser du moment où son cas sera étudié.
4. Toute personne voulant être entendue par le conseil d'administration doit faire part de son intérêt par écrit au conseil dans une lettre scellée à l'intention du président du conseil d'administration. Celui-ci contactera la personne intéressée pour décider d'une date de rencontre.

Procédure de traitement des plaintes

Si vous avez une insatisfaction envers un employé, un bénévole, un membre, un stagiaire ou envers quelqu'un qui est non-membre et fréquente l'organisme, nous vous conseillons d'effectuer ces différentes étapes :

1. Dans un premier temps, vous êtes encouragé à en parler avec la personne concernée et d'utiliser la formule du *Je* pour vous exprimer. Vous pouvez demander l'aide d'un des employés pour formuler votre mécontentement.
2. Si le dénouement de la situation ne vous convient pas, vous êtes invité à en parler à la direction pour que celui-ci intervienne, si possible.
3. Si après discussion avec la direction, vous jugez ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante, vous pouvez déposer une lettre au conseil d'administration, mentionnant la situation et le nom de la personne visée. Le conseil d'administration prendra en charge votre plainte dans un délai de 45 jours.

Ce document s'est inspiré des codes d'éthique suivants :

- Centre d'action bénévole du Contrefort
- Maison de la Famille Saint-Ambroise
- Centre Femmes d'aujourd'hui
- Centre Social de la Croix Blanche