



Le Centre jeunesse
Gaspésie/Les Îles

Le vent dans les voiles
pour les jeunes et leur famille!

CODE D'ÉTHIQUE

Préambule

Au Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles, nous offrons de l'aide aux jeunes et à leur famille par le biais de services psychosociaux et de réadaptation. Nous avons choisi d'y travailler donc, de nous engager à respecter les principes qui sont énoncés dans le présent document. Cet engagement concerne tous les employés, stagiaires et collaborateurs contractuels qui dispensent des services aux usagers ou qui les supportent par des activités de soutien ou d'administration.

Nos usagers sont la seule raison d'être de notre établissement; ils constituent le cœur de notre mission et c'est pourquoi, nous nous engageons à respecter les principes et pratiques décrits dans le présent document. Les règles qui suivent énoncent donc les orientations générales que doit adopter l'ensemble du personnel de l'établissement en complémentarité des obligations prévues par les différentes lois qui encadrent nos pratiques.

Ce code d'éthique a été élaboré de manière à préciser les règles de conduite éthique attendues de la part de toute personne qui œuvre au Centre jeunesse. Il ne prétend pas remplacer les codes de déontologie des corporations professionnelles, ni les ententes collectives négociées, les procédures d'examen des plaintes ou les mécanismes de règlement des litiges établis, pas plus qu'il ne comporte en lui-même de sanctions. Ce code d'éthique devrait être perçu comme un guide auquel on peut se référer pour déterminer quelles sont les conduites à privilégier en regard des valeurs prônées par l'établissement et les comportements attendus dans le respect de ces valeurs.

De plus, notre croyance en la nécessité de traiter toute personne avec respect s'applique tout autant à nos employés, usagers et collaborateurs. Nous voulons que la courtoisie, l'équité, le respect du droit à la confidentialité, à la dignité et à l'autonomie fassent partie de nos mœurs et se reflètent dans nos propos et nos agissements.

Les valeurs qui nous guident

L'ensemble du personnel de l'établissement désire exprimer sa volonté de dispenser à la population des services **centrés sur l'utilisateur**, dans le **respect des droits et de la dignité de la personne**. Nous reconnaissons la nécessité que tout soit mis en place pour que chaque usager reçoive un **service de qualité** qui lui permettra d'accéder le plus rapidement possible à un bien-être individuel et à son autonomie. Ces orientations découlent des valeurs suivantes :

- Le respect des jeunes et de leurs parents dans leurs forces, leur culture et leurs valeurs
- La croyance sincère dans les ressources personnelles, familiales et sociales des jeunes et de leur famille
- La conviction que la réponse aux besoins des jeunes et de leur famille passe par des ressources humaines compétentes, confiantes et engagées
- La valeur du travail d'équipe
- La volonté de coopération et de respect à l'égard du partenariat

Finalement, le Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles s'engage à tout mettre en œuvre afin de soutenir, favoriser et aider le personnel à assumer adéquatement ses responsabilités dans le respect des présentes règles.

En tant que personne oeuvrant au Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles, je m'engage à ...

... Assurer un service centré sur l'utilisateur

Je reconnais que l'utilisateur constitue la raison d'être de l'établissement. En conséquence, j'affirme la nécessité de dispenser mes services de façon à ce que l'utilisateur se sente accueilli et traité de façon satisfaisante. Je reconnais notamment la nécessité :

- d'assurer à l'utilisateur un accueil courtois et poli;
- d'être à l'écoute des besoins qu'il exprime;
- d'utiliser un langage adéquat et adapté à sa bonne compréhension afin de lui permettre de prendre des décisions éclairées et vérifier si l'utilisateur et les membres de sa famille concernés ont bien compris;
- d'éviter toute attitude méprisante, hostile ou irrespectueuse envers l'utilisateur ou en parlant de lui;
- de voir à ce qu'une réponse à ses besoins lui soit apportée à l'intérieur des délais prescrits, avec l'intensité et la durée nécessaires, dans la plus grande continuité et stabilité de services;
- d'informer l'utilisateur de la nature de mes responsabilités au sein de l'établissement, ce que je suis en mesure de faire pour lui et quelles sont mes limites; de le référer à la bonne ressource si je ne suis pas en mesure de l'aider ou de l'informer adéquatement;
- de prendre les moyens nécessaires pour susciter l'implication de l'utilisateur et de sa famille tout au long de la démarche;
- de reconnaître les capacités, habiletés, expérience et compétences des jeunes et de leur famille et de les promouvoir tout au cours de l'intervention;

- de respecter les valeurs qu'il exprime tant que les comportements qui en découlent demeurent socialement acceptables;
- de me montrer ponctuel autant que faire se peut lors de mes contacts avec l'utilisateur, lui être disponible et accessible compte tenu de ma tâche, de mon statut d'emploi et de l'organisation des services;
- d'exercer mes responsabilités en délaissant tout préjugé relié au sexe, à la race, à la couleur, à la grossesse, à l'orientation sexuelle, à l'état civil, à l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, à la religion, aux convictions politiques, à la langue, à l'origine ethnique, à la condition sociale ou à l'handicap, incluant tous moyens utilisés pour pallier à cet handicap;
- d'effectuer mes interventions auprès de l'utilisateur et de sa famille conformément aux programmes et aux cadres cliniques d'intervention prescrits ou en vigueur au Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles;
- d'adopter une tenue vestimentaire sobre et appropriée au mandat social et légal que porte le Centre jeunesse afin de véhiculer une image professionnelle et respectueuse envers la clientèle, les collègues ainsi que les collaborateurs.

... Assurer un service dans le respect des droits et de la dignité de l'utilisateur

Quelles que soient mes fonctions, je reconnais la nécessité de respecter les droits de l'utilisateur; je dois notamment :

- informer l'utilisateur et le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisation qui peut ou pourra être faite des renseignements de nature confidentielle qu'ils me donnent et prendre les mesures nécessaires afin que toute information à leur sujet soit gardée confidentielle et dévoilée seulement avec leur accord écrit ou selon les exceptions prévues par les lois;
- respecter en tout temps le caractère confidentiel des informations obtenues lors des contacts avec l'utilisateur, sauf selon les exceptions prévues par les lois;
- inscrire au dossier de l'utilisateur toute l'information pertinente requise pour lui assurer les meilleurs services selon les normes établies au Centre jeunesse et voir à mettre à jour de façon continue les renseignements recueillis;
- informer l'utilisateur de son droit d'accès à son dossier et des règles prévues à cet effet par la loi et par l'établissement;
- informer l'utilisateur du mandat légal de mon intervention;
- voir à ce que l'utilisateur soit protégé contre tout abus physique, sexuel et/ou psychologique;
- respecter la vie privée de l'utilisateur en ne recherchant pas d'informations qui ne sont pas pertinentes à l'exercice de mes responsabilités, en évitant les conversations indiscrettes au sujet d'un usager et des services qui lui sont rendus et à en discuter dans des lieux appropriés;

- donner à l'utilisateur l'opportunité de participer à l'élaboration de son plan d'intervention et de son plan de services individualisé, s'il y a lieu, ainsi qu'aux mécanismes d'orientation et de révision en contexte de protection de la jeunesse. De plus, solliciter sa participation à la révision de ces plans et lui en remettre une copie;
- informer l'utilisateur des services dont il peut bénéficier au sein de mon établissement et du réseau;
- reconnaître à l'utilisateur le droit de consulter une tierce personne avant qu'il se prononce sur une question le concernant;
- faire en sorte que l'utilisateur puisse communiquer librement avec sa famille et/ou ses représentants légaux, dans la mesure prévue par la loi;
- l'informer de l'existence d'un comité des usagers, lequel a pour fonctions, entre autres, de défendre les droits et les intérêts collectifs des usagers, de promouvoir l'amélioration de leurs conditions de vie et de les accompagner, notamment lorsqu'ils désirent porter plainte;
- l'informer des recours administratifs et légaux à sa disposition afin de contester une décision prise à son égard quant à la qualité des services qu'il a reçus ou reçoit.

... Assurer un service de qualité

Je reconnais comme étant de mon devoir de dispenser un service de qualité aux usagers. Pour ce faire, j'affirme la nécessité d'assumer mes responsabilités de façon consciencieuse, professionnelle et responsable. Je dois notamment :

- tenter d'établir et de maintenir une relation de confiance avec l'utilisateur;
- faire en sorte que toute intervention soit réalisée de façon rigoureuse et objective afin de procurer un effet bénéfique à l'utilisateur;
- favoriser l'intervention dans le milieu naturel et si le placement est nécessaire, travailler à son retour dans les plus brefs délais, sinon tenter de lui assurer la meilleure stabilité possible en regard de sa situation;
- dans le cadre de ma pratique professionnelle, subordonner tout autre intérêt à celui de l'utilisateur;
- éviter d'entretenir avec l'utilisateur des relations qui, en dehors de mon travail, pourraient me placer en conflit d'intérêts ou influencer de façon négative l'atteinte des objectifs recherchés dans le cadre du lien professionnel;
- éviter d'intervenir dans les affaires personnelles de l'utilisateur qui ne relèvent pas de mon mandat ou de ma compétence;
- éviter d'entretenir tout lien économique et exclure toute relation d'affaires privée avec l'utilisateur;
- renoncer à toute relation de nature sexuelle avec des usagers auxquels le Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles dispense des services;
- éviter de prolonger inutilement et sans raison valable la relation avec l'utilisateur;

- éviter de me placer dans un conflit d'intérêts, dans le cadre de mes activités dans l'établissement, en dispensant des services professionnels à un ami, un parent ou un confrère de travail;
- refuser tout avantage ou donation de nature économique ou autre provenant de l'utilisateur, de sa famille ou de l'un de ses représentants;
- en cas de difficultés personnelles, prendre les mesures nécessaires afin que celles-ci ne puissent influencer négativement la qualité des services dispensés à l'utilisateur;
- voir à ce que j'aie les ressources personnelles, professionnelles et techniques nécessaires afin de dispenser un service adéquat à l'utilisateur;
- faire les efforts nécessaires afin de maintenir à jour les connaissances pertinentes à l'exercice de mes responsabilités.

Les responsabilités de l'établissement

Le conseil d'administration et la direction du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles se reconnaissent la responsabilité de partager les efforts avec l'ensemble du personnel afin que les services dispensés le soient dans le respect des présentes règles. À cet effet, les membres de l'administration s'engagent notamment à :

- favoriser l'accès aux services le plus rapidement possible;
- favoriser la continuité dans la dispensation des services à l'utilisateur en évitant le plus possible la multiplication des intervenants;
- fournir au personnel un milieu de travail adéquat ainsi que le matériel nécessaire à l'exercice de leurs responsabilités;
- fournir au personnel le support, la protection et l'encadrement nécessaires à l'exercice de leurs responsabilités;
- assigner les tâches en tenant compte des qualifications et de la charge de travail de chacun des membres du personnel conformément aux exigences établies ou aux standards convenus et visés par le Centre jeunesse;
- fournir au personnel le perfectionnement permettant la mise à jour des connaissances de chacun lorsqu'ils le jugent nécessaire;
- défendre les droits des membres du personnel lorsque ceux-ci font l'objet de poursuites dans l'exercice de leurs responsabilités, tel que prévu dans les conventions et contrats en vigueur au sein du Centre jeunesse Gaspésie/Les Îles;
- procéder annuellement à l'appréciation du rendement des employés;
- confier à un membre du personnel la responsabilité de veiller à la diffusion, à l'application et au respect des présentes règles ainsi qu'à leur mise à jour de façon continue et régulière;
- faire en sorte que les politiques de l'établissement favorisent le respect des présentes règles;

EN MARGE DU PRÉSENT CODE D'ÉTHIQUE, LE CENTRE JEUNESSE GASPÉSIE/LÉS ÎLES A AUSSI CERTAINES ATTENTES VIS-À-VIS LES USAGERS

Respect

Nous nous attendons de votre part à des échanges respectueux, exempts d'injures, de dénigrement, de harcèlement, de menaces verbales et de violence physique.

Que vous respectiez les règles de fonctionnement de l'établissement.

Que vous respectiez les lieux et le matériel de l'établissement.

Accessibilité

Que vous utilisiez de façon judicieuse (sans abus) les services dont vous avez besoin.

Que vous contribuiez à permettre une équité de services envers tous les usagers et acceptiez raisonnablement un choix de priorités dans les réponses à vos demandes.

Que vous vous rendiez disponibles pour participer aux rendez-vous ou rencontres qui vous sont fixés, aux endroits convenus.

Implication

Que vous nous transmettiez les informations nécessaires à l'élaboration et au suivi du plan d'intervention et du plan de services individualisé.

Que vous participiez à la réalisation des activités prévues dans le plan d'intervention et dans le plan de services individualisé.

Que vous participiez à la révision de ces plans d'intervention et de services.

Révisé en mai 2007

Cette brochure est imprimée sur un ROLLAND ENVIRO100 PRINT



100%

