



## **CODE DE VIE**

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>PAGE</b>
<i>Préambule</i> .....	<b>2</b>
<b>1. — La mission de la C.J.R.</b> .....	<b>2</b>
<b>2. — Ses valeurs</b> .....	<b>2</b>
<b>3. — Droits et devoirs des administrateurs</b> .....	<b>3</b>
<b>4. — Droits et devoirs des responsables d'activité</b> .....	<b>4</b>
<b>5. — Droits et devoirs des membres</b> .....	<b>5</b>
<b>6. — Gestion de l'application du code de vie</b> .....	<b>6</b>

**Approuvé par le conseil d'administration le 1<sup>er</sup> septembre 2016**

**Résolution CA-16-09-1256**

**Et modifié par le conseil d'administration le 8 février 2017**

**Résolution CA-17-02-1302**

## ***PRÉAMBULE***

Le présent code de vie vise à encadrer et rendre les activités de l'organisme les plus efficaces, sécuritaires et agréables possible. Il veut préserver et renforcer la confiance dans l'intégrité et l'impartialité de l'organisme, favoriser la transparence au sein de l'organisme et préciser l'engagement mutuel entre la C.J.R., ses administrateurs, ses responsables d'activité, ses bénévoles et ses membres.

Le code de vie est mis en place pour protéger les membres, préciser les engagements mutuels et assurer un meilleur fonctionnement de l'organisme.

### **1. LA MISSION DE LA C.J.R.**

La C.J.R. vise à réunir des personnes âgées pour partager des activités d'intérêt commun, développer un milieu de vie accueillant, chaleureux, ouvert et inclusif et contribuer au mieux-être des aînés de la communauté.

### **2. SES VALEURS**

La C.J.R. s'inspire des valeurs suivantes dans son action :

- faire de l'association un carrefour où l'on se rencontre pour partager son vécu entre amis
- considérer la vie de groupe comme un moyen d'épanouissement et de développement personnel
- créer un sentiment d'appartenance;
- susciter le goût d'être actif;
- lutter contre l'exclusion sociale.

Les valeurs préconisées sont alors l'accueil, le respect, le partage, la solidarité, l'équité, l'entraide et l'efficacité.

### **3. DROITS ET DEVOIRS DES ADMINISTRATEURS**

Les administrateurs sont les membres de l'organisme qui siègent au conseil d'administration et qui prennent les décisions. Ils sont responsables et imputables devant les membres et la communauté de ce que fait l'organisme. Accepter d'être administrateur d'un organisme, c'est accepter de faire primer les intérêts de ce dernier sur tout autre intérêt particulier.

Par suite de l'élection ou de la nomination d'un administrateur au conseil d'administration, la C.J.R. demande à ses administrateurs de signer un protocole d'entente liant mutuellement la C.J.R. et ses administrateurs dans l'exercice de leurs fonctions.

**Le conseil d'administration de la C.J.R. s'engage envers chacun des administrateurs à :**

- a) Les accueillir avec respect et convivialité;
- b) Faciliter leur implication dans des dossiers qui correspondent à leurs intérêts et leurs compétences;
- c) Maintenir un environnement de travail et favoriser un climat accueillant, agréable, ouvert et inclusif leur permettant de jouer leur rôle d'administrateur dans le respect et la dignité;
- d) Leur donner accès à tous les documents, à la documentation pertinente et toutes les modalités de fonctionnement de conseil d'administration;
- e) Les informer sur les droits et devoirs liés à l'exercice de leurs fonctions et prendre les mesures légales pour assurer leur protection.
- f) Les informer sur le rôle et les modalités de fonctionnement de la fonction de l'ombudsman.

**Par la signature de ce protocole d'entente, chacun des administrateurs s'engage envers le conseil d'administration de la C.J.R. à :**

- a) Participer activement aux activités du conseil d'administration avec bonne foi, compétence, loyauté et honnêteté;
- b) Agir au conseil d'administration et avec l'ensemble des membres de l'organisation avec intégrité, prudence, honneur, dignité, respect, probité et impartialité afin d'assurer le bon fonctionnement et le développement harmonieux de l'organisation;
- c) Connaître les règlements, les politiques, les pratiques et les procédures administratives de l'organisation;
- d) Respecter dans l'exercice de ses fonctions d'administrateur les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent et agir dans les limites des pouvoirs et mandats confiés;
- e) S'informer et se préparer adéquatement aux réunions du conseil d'administration;

- f) Préserver la confidentialité des débats, échanges et discussions entourant les activités du conseil d'administration même après l'expiration de son mandat;
- g) Faire preuve de solidarité et de loyauté avec les membres du conseil d'administration dans la mise en œuvre de ses décisions;
- h) Faire primer l'intérêt de l'organisation avant tout et ainsi éviter de se mettre en situation de conflit d'intérêts.
- i) Collaborer avec l'ombudsman dans l'exercice de ses fonctions.

#### **4. DROITS ET DEVOIRS DES RESPONSABLES D'ACTIVITÉ**

Le conseil d'administration de la C.J.R. confie le mandat de diriger une activité à un membre et le considère à cette fin comme le maître d'œuvre de la réalisation et de l'animation d'une activité offerte à ses membres. Il est reconnu comme répondant de la C.J.R. pour son activité à la suite de l'approbation par son coordonnateur de secteur d'activité de la proposition de sa désignation par son groupe comme responsable de son activité.

Le conseil d'administration de la C.J.R. s'engage envers chacun des responsables d'activité à :

- a) Le considérer comme son premier répondant auprès des membres participants dans la gestion d'une activité;
- b) Le soutenir dans ses efforts pour maintenir un milieu accueillant, chaleureux, ouvert et inclusif par la C.J.R.;
- c) Fournir toutes les informations concernant l'organisme requises à l'exercice de ses fonctions;
- d) Le soutenir, le reconnaître, l'apprécier et le valoriser dans l'exécution de ses tâches et lui fournir une formation continue et adaptée à ses fonctions, le cas échéant.

Le responsable d'activité s'engage, en acceptant sa nomination, à :

- a) Exercer sa fonction de bonne foi, au meilleur de ses connaissances et compétences en interrelation avec le coordonnateur d'activités de son secteur;
- b) Respecter la mission, les valeurs, les règlements, les politiques, les pratiques et procédures administratives de même que les décisions du conseil d'administration les impliquant;
- c) Communiquer adéquatement avec les participants et favoriser les comportements inclusifs;
- d) Refuser de l'argent ou d'autres avantages en échange des services rendus dans le cadre de ses fonctions;
- e) Respecter la confidentialité des informations recueillies dans l'exercice de ses fonctions et éviter de se mettre en conflit d'intérêts;

- f) Agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés.
- g) Collaborer avec l'ombudsman dans l'exercice de ses fonctions.

## **5. DROITS ET DEVOIRS DES MEMBRES**

Le membre est par sa participation et sa contribution au centre des activités de la C.J.R. En joignant la C.J.R., il contribue par sa présence au développement d'un milieu de vie accueillant, chaleureux, ouvert et inclusif et au mieux-être des aînés de la communauté.

### **En devenant membre, la C.J.R. vous offre :**

- a) des activités visant à conserver ou améliorer votre qualité de vie sur les plans physique, psychologique, social et culturel;
- b) l'opportunité d'appartenir à un groupe qui privilégie l'échange, les liens d'amitié et l'entraide;
- c) une participation à un groupe qui tient compte de vos limitations ou conditions de santé;
- d) un environnement vous permettant d'être traité avec respect et dignité en tout temps;
- e) des mécanismes vous permettant de faire connaître vos attentes et de faire valoir vos positions, le cas échéant;
- f) une information de qualité sur l'ensemble des activités et le fonctionnement de l'organisme;
- g) un mécanisme permettant de traiter avec objectivité et confidentialité toute plainte relative à la prestation des services offerts.

### **En devenant membre de la C.J.R., vous vous engagez à :**

- a) respecter les règlements, les politiques et les procédures en vigueur dans l'organisme;
- b) respecter les personnes qui participent aux activités avec vous;
- c) accueillir et accepter d'être à l'écoute des autres membres particulièrement les nouveaux et ceux ayant des limitations ou appartenant aux groupes d'âge avancé;
- d) vous tenir informé sur les orientations de l'organisme et en faire la promotion auprès des autres membres, le cas échéant;
- e) collaborer avec le responsable d'activité pour favoriser le bon fonctionnement de l'organisation.

## **6 – Gestion de l'application du code de vie.**

### **a) Nomination et rôle de l'ombudsman :**

- Dans un processus d'amélioration continue de son fonctionnement et de la qualité de son offre de service, la C.J.R. crée le poste d'ombudsman. Cette personne indépendante et impartiale vérifie selon des moyens qu'elle juge pertinents les plaintes des membres relatives à la prestation des services fournis par la C.J.R.

- L'ombudsman est nommé pour une période de deux ans à la suite d'une sélection formelle parmi les membres de la C.J.R.
- L'ombudsman analyse les plaintes reçues soit des membres, soit des responsables d'activité ou des administrateurs.
- L'ombudsman soutient, conseille, assiste dans un esprit de médiation la personne qui requiert ses services.
- L'ombudsman fait un rapport sur chacune des plaintes reçues et propose des recommandations à un représentant du conseil d'administration.

#### **b) Confidentialité des plaintes :**

- L'ombudsman traite de façon confidentielle chaque plainte reçue à moins qu'au cours du processus de gestion d'une plainte, l'auteur de la plainte accepte par écrit sa divulgation auprès de personnes dûment identifiées. Autrement, en tout temps et peu importe les raisons, personne, même les membres du conseil d'administration ou les responsables d'activité ne peuvent en prendre connaissance.

#### **c) Définition des plaintes :**

- Une plainte correspond à des préjudices, de tout genre, constatés lors de la prestation des services que la C.J.R. s'est engagée à donner. Ce constat peut être jugé par un membre comme discriminatoire à son égard quant à l'accessibilité aux services et quant à leur qualité.
- Une plainte ne correspond pas à émettre des commentaires sur l'administration de la C.J.R. ni à proposer des suggestions quant à l'attribution générale des services ou dans l'ajout des services nouveaux. Autrement dit, les plaintes ne concernent pas la gestion de la C.J.R. dans son ensemble.

#### **d) Processus de plainte :**

- Toute plainte doit être faite par écrit et transmise directement et uniquement à l'attention de l'ombudsman. Ses coordonnées sont publiées dans « L'INFO C.J.R. » et disponibles sur le site web. Elle doit, dans tous les cas, être signée et datée. Le plaignant doit inscrire le motif de sa plainte et exprimer les résultats attendus. Le plaignant peut se faire représenter, le cas échéant, et il le confirme par écrit.
- L'ombudsman peut recevoir des communications verbales concernant une plainte potentielle, mais il ne peut la traiter formellement que si elle est envoyée par écrit.

- L'ombudsman juge d'abord si elle est recevable dans les 10 jours de sa réception. Il confirme par écrit sa décision sur la recevabilité au plaignant.
  - L'ombudsman analyse la plainte en faisant toutes les consultations jugées nécessaires. Il confirme au plaignant sa décision par écrit et communique toutes les recommandations utiles dans les trente jours suivant la réception de la plainte.
  - En même temps, il fait part, en conservant la confidentialité du plaignant, à son responsable au conseil d'administration de ses recommandations qui en assure le suivi.
  - Dans le cas où la décision de l'ombudsman ou ses recommandations ne satisferaient pas le plaignant, l'ombudsman rencontre le président de la C.J.R. Tout en maintenant la confidentialité du plaignant, des discussions se tiennent pour trouver une solution équitable pour le plaignant.
  - Il présente un rapport annuel des plaintes à l'assemblée générale des membres.
- e) Entrée en vigueur du code de vie :**
- Le code de vie entre en vigueur le jour de sa révision par le conseil d'administration de la C.J.R.
- f) Mise à jour du code de vie :**
- Le code de vie doit être révisé au minimum dans les trois (3) ans qui suivent son entrée en vigueur.

(Pour des informations supplémentaires, vous pouvez consulter le menu « Ombudsman » du site WEB)