

#### Préambule

Le Carrefour de la Vallée-de-l'Or (CVO) est un organisme communautaire ayant pour mandat d'accompagner les jeunes adultes et les personnes immigrantes à se découvrir, à croire en eux, à se réaliser et à trouver leur place dans la Vallée-de-l'Or.

Les services et activités du CVO visent à améliorer les conditions de vie générales des jeunes adultes et des personnes immigrantes de la Vallée-de-l'Or et sont offerts de manière complètement gracieuse.

Pour arriver à offrir des services de qualité, le CVO compte sur le professionnalisme de son personnel, ainsi que sur la bonne relation avec sa clientèle.

Dans un esprit de transparence et d'engagement envers ses responsabilités, le CVO a élaboré ce code d'éthique. Celui-ci vise à clarifier, d'une part, les comportements attendus des membres de l'équipe et, d'autre part, les droits des participants(es) qui bénéficient de ses services.

#### Notre engagement

##### Dans l'exercice de ses fonctions, le personnel s'engage:

- À agir avec chaque participants(es) dans le respect, en reconnaissant les besoins et les valeurs propres à chacune et chacun.
- À traiter tous et chacun de façon égalitaire et sans discrimination.
- À soutenir et outiller ses participants dans leurs démarches d'intégration socio-économique, et ce, en complémentarité avec les organismes du territoire.

- À assurer un caractère confidentiel aux propos tenus par les participants(es) lors de rencontres.
- À divulguer toutes informations nécessaires à l'intégration socioprofessionnelle des participants(es) seulement avec l'autorisation de cette dernière.
- À aborder avec tact et honnêteté tous sujets pouvant être utiles à l'atteinte des objectifs de sa clientèle.
- À rendre un service personnalisé avec politesse et courtoisie.

##### Dans l'atteinte de sa mission, le Carrefour de la Vallée-de-l'Or s'engage:

- À accueillir chaleureusement et avec courtoisie toutes personnes se présentant dans ses bureaux.
- À offrir un service de qualité à la mesure de ses ressources humaines, matérielles et financières.
- À référer, au besoin, ses participants(es) aux ressources appropriées.
- À établir des rapports égaux et complémentaires avec ses partenaires afin de mettre le jeune au centre de ses préoccupations.
- À demeurer à jour dans son expertise professionnelle et technique
- À être porteur dans ses actions et ses discours des valeurs suivantes: **authenticité, professionnalisme, créativité, écoresponsabilité, engagement, collaboration et ouverture d'esprit.**

#### Vos droits

##### En tant que participants(es) du CVO, vous avez droit:

- D'être informé sur nos services.
- D'être renseigné sur l'état actuel de votre dossier ainsi que sur son contenu.
- Au respect de la personne.
- À la confidentialité professionnelle.

#### Votre engagement

##### En tant que participants(es) du CVO, vous devez:

- Participer à l'élaboration de votre plan d'action et à sa réalisation sur une base volontaire.
- Démontrer, dans l'action, votre collaboration à la réussite de votre plan d'action.
- Manifester de la politesse et de la courtoisie dans vos rapports avec le personnel et la clientèle.
- Compléter les documents d'inscription

Dans le souci d'améliorer constamment ses services, le Carrefour de la Vallée-de-l'Or vous invite à faire part à la direction générale de tous commentaires.