



# CODE DE CONDUITE



***Le code de conduite présenté ci-après est destiné à tous les clients de nos centres de soutien par les pairs. Il a pour but de favoriser la sécurité, le respect et la responsabilité, et il est conforme aux valeurs d'ESEO.***

## **HEURES D'OUVERTURE**

Les heures d'ouverture de chaque centre sont affichées à l'entrée, dans le site Web d'ESEO ([www.psseo.ca](http://www.psseo.ca)) et dans nos dépliants. En cas de mauvais temps, si la sécurité est en jeu, ou si nous ne pouvons pas avoir suffisamment de personnel, nous pourrions devoir fermer le centre plus tôt que prévu ou même pendant toute la journée. Dans ce cas, le message téléphonique sera modifié pour annoncer la fermeture et, lorsque c'est possible, un message sera affiché dans la porte d'entrée. Nous savons combien le centre est important pour vous; sachez donc que nous mettrons tout en œuvre pour l'ouvrir.

## **TENUE VESTIMENTAIRE**

Tous les participants doivent être correctement vêtus et porter des chaussures, une chemise et des pantalons ou des culottes courtes. Dans les mois d'hiver, pour assurer la propreté et la sécurité des lieux, nous invitons les participants à apporter des chaussures d'intérieur si possible.

## **CUISINE**

Seules les personnes affectées à la préparation des aliments ou au nettoyage peuvent se trouver dans la cuisine. Toutes les personnes qui se trouvent dans la cuisine ou qui peuvent être en contact avec des aliments ou des boissons doivent d'abord se laver les mains dans les zones prévues à cette fin.

## **COMPORTEMENT**

Les comportements suivants **NE SONT PAS** tolérés au centre (y compris à l'extérieur) :

- Manifester bruyamment de la colère ou des menaces qui perturbent le centre ou les pairs.
- Menacer d'autres pairs ou les décrire d'une manière négative, irrespectueuse ou colérique.
- Divulguer des renseignements personnels concernant d'autres personnes.
- Posséder ou acheter des substances illégales ou illicites ou en parler, de quelque façon que ce soit et en tout temps.
- Envahir l'espace vital d'une personne.

Dans ces circonstances, entre autres, les mesures suivantes seront prises s'il y a lieu :

- Le personnel demandera à la personne de mettre fin au comportement.
- Si le comportement persiste après l'intervention initiale, on demandera à la personne de quitter le centre pour le reste de la journée.
- Si la personne ne change pas son comportement, on lui demandera de ne pas se présenter au centre pendant une certaine période; une rencontre aura lieu avec le personnel pour déterminer si la personne pourra revenir au centre.
- En tout temps, le personnel peut appeler la police si la situation le justifie et si la sécurité est menacée.
- Le personnel fournira la brochure Compliments, préoccupations et plaintes et l'expliquera de même que le processus connexe.
- Le personnel porte des alarmes de panique pour sa propre sécurité et celle de tous les pairs.

La violence et le harcèlement de tout genre, y compris les insinuations, ne sont **ABSOLUMENT PAS** tolérés. Les participants doivent se traiter avec respect. Toute personne qui se livre à de tels comportements est priée de partir, et si elle refuse de le faire, le personnel appelle la police. Il n'y a aucune exception à cette règle.

## **VOL**

Le personnel et la coordonnatrice ou le coordonnateur du centre de soutien interviennent immédiatement en cas de vol de biens appartenant au centre. Ils appellent la police et signalent le vol, ainsi que tous les individus qui pourraient être impliqués de quelque façon que ce soit ou posséder des renseignements concernant le vol.

## **UTILISATION DES MEUBLES OU DU MATÉRIEL**

Les pairs sont invités à utiliser les meubles du centre de façon respectueuse afin de ne pas les endommager ni d'empêcher d'autres personnes de les utiliser. Les dommages doivent être signalés aussitôt au personnel afin que l'article puisse être réparé ou remplacé dans la mesure des moyens du centre.

**CONFIDENTIALITÉ TOUT** ce qui se dit au centre reste au centre, y compris l'identité des personnes qui se présentent au centre.

## **RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES**

Les problèmes qui se présentent doivent être portés à l'attention du personnel en poste. Si le personnel n'est pas disponible, on peut communiquer avec la coordonnatrice ou le coordonnateur du centre de soutien. Tous les participants au programme doivent se ramasser et participer à l'entretien du centre.

***Tous les clients du centre doivent prendre connaissance du code de conduite et le lire.***

Ces règles ont pour but d'assurer la sécurité et de faire en sorte que le rétablissement demeure au premier plan de nos activités. Les centres sont définis par les personnes qui y ont accès et nous tenons à ce que cela demeure ainsi.

*Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser au personnel du centre.*

Si nous devons demander à une personne de quitter le centre, nous lui remettons une lettre personnalisée et adaptée à la situation. Il ne s'agit pas d'une mesure punitive; la personne en question a la possibilité de réfléchir à ce qui s'est passé et de revenir de son plein gré en acceptant de respecter le code de conduite.

Nous respecterons le droit de la personne de suivre le processus des compliments, préoccupations et plaintes, s'il y a lieu.