Association des camps du Québec

Code d'éthique de l'employé.e

Champs d'application

Le présent code s'applique à toute personne embauchée par l'ACQ.

Le présent Code expose les devoirs généraux et les obligations des employé.e.s dans l'exécution de leurs tâches. Les principaux points sont :

- La ponctualité
- La tenue vestimentaire
- La qualité de la langue
- Le service à la clientèle
- L'imputabilité
- Les relations avec les collègues et le conseil d'administration
- Les médias sociaux
- Le respect et l'inclusion

1. Devoirs et Obligations

1.1 L'employé.e exerce son travail au meilleur de ses aptitudes et de ses connaissances avec rigueur, assiduité, diligence et intégrité.

2. Engagement de l'employé.e

2.1 Ponctualité

2.1.1 Lorsqu'il participe à un salon d'exposants, une formation ou une rencontre d'équipe, l'employé.e s'engage à arriver de 15 à 20 minutes avant le début de l'événement. Il ou elle vise 30 minutes, s'il s'agit d'une destination en région éloignée, une heure s'il s'agit d'un salon (pour prendre le temps d'installer le kiosque). L'ACQ suggère de prendre contact avec la personne responsable dès votre arrivée et de vous présenter.

2.2 Tenue vestimentaire

2.2.1 L'employé.e s'engage à se vêtir de façon adéquate en évitant les références religieuses ou politiques. Attention au look trop décontracté, même lorsqu'il ou elle se présente en camp. Un aspect propre et professionnel est exigé en tout temps : logo de l'ACQ (robe, polo, t-shirt, etc.), pantalon soigné, soulier fermé d'aspect propre, etc.

2.2.2. L'ACQ fournit des vêtements aux couleurs de l'organisation. Le port de ceux-ci est fortement encouragé lors des événements de représentation : formation, kiosque, rencontre avec des partenaires ou avec les membres, etc.

2.3 Qualité de la langue

2.3.1 L'employé.e s'assurera d'utiliser un langage approprié dans toutes ces communications (verbales et écrites) en évitant les blasphèmes ou tout autre terme déplacé dans un contexte de travail. Un langage adapté à l'interlocuteur est toujours encouragé. Il ou elle évite les écarts de langage ou blagues déplacées, de même que les références religieuses ou politiques. Il ou elle s'assure également d'utiliser un français ou un anglais écrit de qualité, exempt le plus possible de fautes d'orthographe et de coquilles.

2.3.2 Le vouvoiement auprès des membres, partenaires et parents est fortement suggéré lors des premiers contacts, à moins d'une entente particulière avec l'interlocuteur.

2.4 Qualité de la présence lors des événements de représentation

2.4.1 L'employé.e s'assurera d'offrir une présence de qualité. En ce sens, il évitera de texter ou de consulter son téléphone pendant les événements de représentation, afin que les membres ou partenaires se sentent à l'aise de venir lui poser des questions au besoin.

2.5 Service à la clientèle

2.5.1 L'employé.e s'engage à répondre aux questions des parents, des membres et des partenaires qui contactent l'ACQ, par téléphone ou par courriel, au meilleur de ses capacités. Il s'assurera de transférer la personne au bon collègue selon son champ d'expertise ou des dossiers dont il a la charge. Si le collègue en question est absent, il tentera de trouver la réponse à la question auprès des autres collègues présents ou de prendre le message au besoin.

2.5.2 Dans le cas d'une demande de référence d'un groupe ou d'un parent pour les services d'un camp membre, l'employé.e propose tous les camps répondant aux critères de recherche, sans émettre une opinion sur le camp que le client devrait choisir.

2.5.3 Gestion des plaintes et situations problématiques : L'employé.e évite d'adopter une position excessive pro-membre ou pro-parent et s'assure de ne pas outrepasser son rôle dans le soutien accordé. Voir à cet effet la *Politique de traitements des plaintes de l'ACQ*.

2.5.4 L'employé.e s'engage à respecter l'intégrité et l'image des membres et partenaires, ainsi que celles de chacun des participants côtoyés lors de ses représentations. Il ou elle préserve le caractère professionnel des relations avec les membres et partenaires lorsqu'en fonction. À titre d'exemple, il ou elle évitera les familiarités excessives.

2.5.5 **IMPORTANT :** Dans la mesure où un événement inhabituel se produisait, que la rencontre ou que l'entretien avec un membre, partenaire, parent ne se déroule pas bien ou que le membre, partenaire ou parent émet un commentaire judicieux sur nos services et leur qualité, l'employé.e en tiendra informé la direction générale dans les meilleurs délais.

2.6 Imputabilité

2.6.1 L'employé.e porteur ou porteuse de dossier, qui coordonne un projet ou une tâche, demeure responsable de celui-ci ou celle-ci jusqu'à sa conclusion. Il ou elle demeure imputable de toutes les actions déléguées aux collègues et assure son appui à ceux-ci, en cas de besoin.

2.7. Relation avec les collègues et le conseil d'administration

2.7.1 L'employé.e s'engage à faire preuve d'assiduité lors des rencontres inter-collègues prévues. Si un empêchement majeur venait à surgir, il ou elle avisera ses collègues dans les meilleurs délais.

2.7.2 L'employé.e s'engage à respecter les rôles et les prises de décision de son ou de sa supérieur.e hiérarchique.

2.7.3. L'employée s'adressera à la direction générale avant de contacter les membres du conseil d'administration concernant toutes questions, demandes, attentes. Les demandes en provenance du CA devraient également être transmises à la direction générale, avant de parvenir à l'employé.e.

2.8 Réseaux sociaux

2.8.1 L'employé.e fera preuve de retenue et de sensibilité lors de ses commentaires sur les médias sociaux associés à l'ACQ. Il ou elle évitera les commentaires trop enthousiasmes envers certains membres au détriment des autres.

2.9 Respect et inclusion

2.9.1 L'ACQ est un milieu de travail inclusif, respectueux des différences et qui offre un environnement sécuritaire à tous ses employé.e.s, sans regard à leur croyances religieuse, leur orientation sexuelle, leur genre, leur limitation ou leur handicap. L'employé.e s'engage à faire preuve de respect envers ses collègues, ainsi que tous les partenaires de l'ACQ, autant par ses gestes que par ses paroles.