

## Nos engagements

Toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie, dignité et respect.

### Nous nous engageons à :

- ♦ Accepter l'utilisateur sans discrimination, avec ses forces, ses capacités et ses difficultés;
- ♦ Permettre à l'utilisateur d'exprimer ses besoins et son point de vue;
- ♦ Traiter de manière confidentielle toute information concernant la situation d'un usager;
- ♦ Informer et consulter l'utilisateur sur toutes les décisions qui le concernent, les choix qui s'offrent à lui et favoriser sa participation active;
- ♦ Établir et maintenir des relations respectueuses envers l'utilisateur;
- ♦ Éviter les gestes, les situations ou les familiarités avec l'utilisateur qui peuvent créer de la confusion ou un conflit d'intérêts;
- ♦ Informer l'utilisateur de ses droits, des règles et procédures en vigueur au Centre jeunesse et du recours possible en cas d'insatisfaction (mécanisme du traitement des plaintes);
- ♦ Déclarer tout incident ou accident dont serait victime un usager;
- ♦ Dénoncer tout comportement inacceptable dont aurait été victime un usager dans le cadre de la dispensation des services qui lui sont offerts.

Pour réaliser sa mission, le Centre jeunesse s'associe avec les partenaires du réseau des services à la jeunesse et de la communauté afin de mettre en commun les ressources et les services requis par la situation d'un enfant et de sa famille.



Des valeurs  
qui nous guident!

**courage**

Oser faire, oser dire...

**confiance**

Partage et ouverture

**innovation**

Amélioration continue



Des valeurs  
qui nous guident!

## Code d'éthique



Le Centre jeunesse  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean

### Pour nous joindre

Le Centre jeunesse  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean

1109, avenue Bégin  
Chicoutimi G7H 4P1  
Téléphone : 418 549-4853  
Télécopieur : 418 615-0172

[www.cjsaglac.ca](http://www.cjsaglac.ca)

« Tout enfant est une personne à part entière,  
sujet de droits et porteur d'avenir ».

Manifeste de Bruxelles, avril 2002

## Notre mission

Le Centre jeunesse du Saguenay-Lac-Saint-Jean fait partie du réseau de la santé et des services sociaux et a pour mission d'offrir des services de nature psychosociale, d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale, requis par la situation d'un jeune, soit en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ), de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) ou de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS).

## Nos principes directeurs

*Tout enfant doit pouvoir s'appuyer sur ses racines pour s'épanouir. Cette croyance est porteuse du sens de notre action.*

Ainsi, dans le but d'assurer à chaque enfant un milieu de vie stable, sécurisant et qui le protège, nous faisons reposer nos actions sur les principes suivants :

- ♦ Le jeune est au cœur de nos préoccupations et la réponse à ses besoins guide nos interventions;
- ♦ Le jeune doit obtenir une réponse à ses besoins essentiels aux plans physiologique, social, intellectuel et psychoaffectif avant tout dans sa famille ou dans un milieu de vie stable et adapté;
- ♦ Les parents sont les premiers responsables de la sécurité, du développement et de la réponse aux besoins de leur enfant. Il leur incombe de lui assurer un milieu de vie stable et permanent;
- ♦ La famille demeure le lieu privilégié de socialisation, de sécurité et de responsabilisation du jeune;
- ♦ La personne qui requiert nos services est notre raison d'être et l'ensemble de nos actions doit s'établir dans le respect mutuel;
- ♦ Les services doivent être personnalisés, continus, cohérents et le cas échéant, offerts en collaboration avec nos partenaires.

## Vos droits

### En tant qu'usager, vous avez le droit :

#### D'être informé :

- ♦ des services disponibles, des règles en vigueur dans l'établissement et des recours possibles de plainte;
- ♦ des modalités pour participer au comité des usagers ou joindre un de ses représentants;
- ♦ de la possibilité d'être accompagné et assisté par la personne de votre choix;
- ♦ des dispositions relatives à la consultation de votre dossier auprès de l'archiviste;
- ♦ de la possibilité de refuser l'utilisation de votre nom et de vos coordonnées aux fins de sondage ou de sollicitation de don pour une fondation.

#### De recevoir des services adéquats, de qualité et en toute confidentialité :

- ♦ de façon personnalisée, continue et sécuritaire sur les plans à la fois humain, social et scientifique;
- ♦ disponibles dans des délais raisonnables et selon les critères de priorité reconnus;
- ♦ dispensés par le professionnel de votre choix, lorsque la disponibilité de celui-ci, les considérations cliniques et les ressources de l'organisation le permettent;
- ♦ dans le respect de votre vie privée, de votre dignité, et de votre intégrité physique, psychologique et morale.

#### De participer à toute décision vous concernant :

- ♦ par l'expression de votre consentement, de celui de votre représentant ou de la décision du tribunal le cas échéant, afin d'autoriser l'établissement à vous dispenser les soins, les services ou à appliquer les mesures requises par votre situation;
- ♦ pour l'élaboration de votre plan d'intervention et du plan de service individualisé;
- ♦ en vous permettant de faire entendre votre point de vue, d'exprimer vos préoccupations et d'être écoutés au moment approprié de l'intervention.

#### De communiquer en toute confidentialité :

- ♦ avec votre famille ou toute autre personne à moins qu'il en soit décidé autrement par les instances compétentes (directrice générale, son délégué ou la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse).

## Vos responsabilités

### En tant qu'usager, vous avez aussi la responsabilité

- ♦ De respecter le personnel du Centre jeunesse et ses ressources d'accueil dans leur intimité, leur vie privée et leur intégrité physique, psychologique et morale;
- ♦ D'utiliser un langage adéquat et de ne pas faire usage de toute forme de violence envers le personnel et ses ressources d'accueil;
- ♦ D'être à l'écoute pour bien comprendre ce qui vous est présenté;
- ♦ De demander des explications nécessaires à votre bonne compréhension;
- ♦ De faire preuve d'honnêteté dans vos propos;
- ♦ De collaborer activement à la dispensation des services et à la réalisation de votre plan d'intervention;
- ♦ D'utiliser les services de manière judicieuse, notamment en respectant vos rendez-vous et en nous informant en cas de non-disponibilité;
- ♦ De respecter les lieux et les équipements fournis du centre jeunesse ou de ses ressources d'accueil;
- ♦ D'utiliser les mécanismes prévus pour exprimer votre insatisfaction ou votre désaccord.

*L'usager est à la fois notre raison d'être et notre partenaire le plus important puisqu'il contribue par ses questions, par ses informations et sa participation, à ce que soient prises et actualisées les décisions les plus appropriées dans le respect de sa dignité, de ses droits et de notre mandat, quel qu'il soit.*