



CODE D'ÉTHIQUE

Nicoya Coopérative de mieux-être et de solidarité



24 AVRIL 2025

ADRESSE DE LA COOP
direction@nicoyacoop.com

Table des matières

Adaptation	1
Alcool, drogue et fumée.....	1
Développement durable	1
Diversité, équité et inclusion.....	3
Gestion des conflits d'intérêts	3
Respect de la loi	3
Responsabilité envers les parties prenantes	3
Traitement des plaintes	4
Utilisation des outils de communication et des réseaux sociaux	4
Valeurs.....	5

Adaptation

Le *Code d'éthique* de **Nicoya Coopérative de mieux-être et de solidarité** (ci-après « **Nicoya** ») est un document participatif. Il reflète les valeurs de **Nicoya** et de ses membres dans l'implication d'adopter de hauts standards de responsabilité. Il guide les actions et les décisions ce qui assure un environnement éthique. Ce code s'ajoute aux codes de déontologie, qui établissent des normes prévoyant des sanctions selon les manquements, et aux codes d'éthique des autres regroupements de travail dans lesquels vous êtes sans les remplacer.

Alcool, drogue et fumée

D'abord, nous encourageons la modération, la réflexion et l'exploration d'autres activités de détente. Prenez des décisions éclairées pour un bien-être global. Nous nous attendons à ce que nos membres évitent de fumer devant leurs clients et soient lucides.

Développement durable

Ensuite, nous encourageons nos clients, nos membres, notre personnel et toute autre partie prenante à contribuer aux 17 objectifs de développement durable établis par les **Nations Unies**. **Nicoya** peut aider à trouver les ressources nécessaires pour des idées qui peuvent avoir des retombées positives pour notre coopérative. Les trois sphères du développement durable sont l'économie, l'environnement et la société. Apprenez-en plus en visitant les liens qui suivent : <https://www.undp.org/fr/sustainable-development-goals> et <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/>.

Par voie de conséquence, engageons-nous à intervenir de manière responsable. Identifions les caractéristiques de l'écosystème influençant la santé et le bien-être à partir de différentes sources. Prenons position sur les enjeux entourant l'essor de milieux favorables à la santé et le bien-être. **Nicoya** envisage d'avoir des retombées positives d'une perspective économique, environnementale et sociale particulièrement avec les objectifs suivants :

- **Objectif no 3 : Bonne santé et bien-être** — offrir et promouvoir des approches complémentaires de la santé de qualité par les membres de la coopérative ainsi qu'en encourageant une alimentation saine de même qu'un mode de vie actif ;
- **Objectif no 8 : Travail décent et croissance économique** — soutenir la diversité et l'inclusion. Stimuler l'entrepreneuriat par les membres de **Nicoya**, en leur fournissant un appui ainsi que des ressources pour développer de même que faire grandir leurs entreprises. L'intrapreneuriat de nos membres consiste à coordonner un groupe de membres ou des initiatives par exemple. L'essaimage, c'est-à-dire la création à l'intérieur de notre coopérative, d'une entreprise ou d'un **ordre professionnel** est soutenu. Offrir des postes étudiants, des stages ou des tâches de bénévolat qui sont inclusifs à tous par exemple les personnes avec un trouble du spectre de l'autisme. Les investissements socialement responsables (ou éthique) sont encouragés ;
- **Objectif no 10 : Inégalités réduites** — veiller à l'inclusion de chaque individu ;
- **Objectif no 12 : Consommation et production responsables** — encourager les membres de la coopérative à adopter des pratiques de consommation et de production durables pour limiter leur impact environnemental. Nous pouvons créer des emplois durables et locaux ainsi qu'en renforcer l'économie locale en travaillant avec des fournisseurs locaux pour acheter des produits de même que des services. Nous pouvons mettre en œuvre des programmes de développement et de formation pour les membres de **Nicoya** afin de les aider à améliorer leurs compétences (*Massive open online course [MOOC],* toucher thérapeutique, visualisation, etc.) ;
- **Objectif no 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques** — à partir de la fin d'une année financière, nous planterons le même nombre d'arbres que nous avons de membres par exemple ;
- **Objectif no 17 : Partenariats pour la réalisation des objectifs** — en travaillant avec d'autres organisations et les gouvernements locaux, renforcer les partenariats pour atteindre les objectifs de développement durable de manière plus efficace. Coopérer avec les unités de recherche des universités pour le progrès. Effectuer des activités philanthropiques comme offrir des services gratuitement auprès des organismes à but non lucratif pour soutenir les communautés.

Diversité, équité et inclusion

Pour continuer, le harcèlement demeure strictement interdit par exemple : psychologique, sexuel, sur l'identité sexuelle (éviter de poser une question du genre qui est l'homme), sur l'orientation sexuelle (éviter de poser les questions sur la vie sexuelle), etc. Abstenez-vous de poser des questions du type « Quelle est ton origine », car la personne pourrait éprouver un malaise ou ressentir que ses origines demeurent des barrières à l'inclusion. Nous voulons une absence de discrimination et de préjugés puis chacun a le droit d'être entendu ainsi que valorisé. Respectez les différences et tournez-vous vers l'apprentissage de l'autre pour croître de concert ainsi qu'individuellement.

Gestion des conflits d'intérêts

Si nécessaire, communiquez tout conflit, notamment pour des prises de décisions administratives, avec un membre de la direction afin de venir en aide. Établissez des mécanismes pour détecter, gérer et résoudre les conflits d'intérêts potentiels. S'assurer de bien décrire au client les services qui lui seront offerts, car une personne pourrait avoir des enjeux par exemple un individu qui a un traumatisme lié à une morsure par un chien dans le passé. La religion ou la spiritualité du client pourrait aussi entrer en jeu donc assurez-vous de préparer l'environnement de rencontre adéquatement, de sonder ce qu'il aimerait et d'être inclusif.

Des tensions d'appartenance pourraient survenir, néanmoins nous vous demandons de respecter toutes les disciplines offertes par les membres de la coopérative pour garantir des relations saines au sein de notre coopérative et une confiance mutuelle. Nous vous encourageons toutefois à faire des critiques constructives si vous en ressentez la nécessité. **Nicoya** pourra ainsi apporter des modifications ou des précisions au besoin au bénéfice de tout le monde ainsi que promouvoir la qualité des services de nos membres.

Respect de la loi

Respectez les lois et les réglementations applicables même si elles ne sont pas explicitement nommées par la coopérative, notamment en ce qui concerne vos droits d'émettre ou non des diagnostics aux clients. Nous contribuerons ainsi à la crédibilité de **Nicoya**. Soyons proactifs ensemble pour suivre les conformités et les lois dans le but de se responsabiliser.

Responsabilité envers les parties prenantes

Prenez en compte les intérêts des parties prenantes, tels que les clients, la communauté, les employés, les fournisseurs, les organismes, les partenaires et les autres membres. Nous encourageons l'écoute active afin de nous adapter aux besoins émergents. Nous créons de cette façon des relations durables.

Traitement des plaintes

Favorisons ensemble une résolution constructive des problèmes. **Nicoya** est accessible pour vous aider à résoudre des conflits et trouver des solutions ensemble. L'écoute attentive des besoins de l'un et de l'autre demeure essentielle. Agissons avec empathie où chaque voix est entendue.

Évaluation des utilisateurs et signalement des violations

Tout utilisateur qui prend connaissance d'une violation a la responsabilité d'en faire le signalement. Ce signalement peut s'effectuer de manière confidentielle en contactant direction@nicoyacoop.com ou en effectuant l'évaluation qui est proposée après un rendez-vous. Le membre peut évaluer le client vice-versa. Toutes les plaintes ou les préoccupations seront analysées avec diligence et impartialité.

Le processus de signalement

Quand une violation est signalée, nous entamons une enquête pour entendre toutes les parties impliquées, pour évaluer la situation et pour recueillir les faits. Le processus sera ainsi équitable pour garantir le respect des droits de chaque personne. **Nicoya** adoptera des mesures de protection pour prévenir toute forme de représailles envers les individus qui signalent de bonne foi.

Les conséquences des violations

Selon la gravité de la violation et les conclusions de l'enquête, plusieurs sanctions peuvent être envisagées par le conseil d'administration. Cela peut être un avertissement ou une formation obligatoire. Des sanctions plus sévères peuvent survenir telles que des poursuites judiciaires en cas de manquements sérieux, une révocation de l'admission à la coopérative ou une suspension (abus de pouvoir, fraude, harcèlement, etc.). La finalité est d'offrir un environnement conforme aux principes de la coopérative qui garantit la sécurité et le respect de tout le monde.

Utilisation des outils de communication et des réseaux sociaux

Vos propos doivent nettement indiquer qu'ils viennent de vous, donc employer le « je ». Les informations que vous transmettez pour le site internet et les réseaux sociaux de **Nicoya** doivent apparaître inspirantes et pertinentes. Les communications doivent demeurer authentiques et constructives. Les abonnements ou les demandes d'amis entre membres ou avec les clients est à user avec précaution pour éviter d'engendrer des conflits respecter la vie privée de chacun.

Valeurs

Nos valeurs permettent de mettre en avant l'implication pour le bien-être. Nous souhaitons créer un milieu où chacun peut s'épanouir. Elles sont :

- La **bienveillance**, c'est de demeurer attentif envers les autres, de s'assurer du bien-être d'autrui et de soi-même. Promouvoir une relation saine. Veiller à la sérénité d'autrui ;
- La **coopération**, c'est d'innover ensemble dans l'intégralité d'un objectif commun. Promouvoir l'intelligence collective et s'unir pour résoudre des problèmes de manière créative. Solliciter une diversité d'opinion de façon inclusive ;
- La **solidarité**, c'est de s'allier et de travailler ensemble. Promouvoir d'autres services en interne ou à l'externe de ceux offerts par les membres de **Nicoya**. S'appuyer l'un sur l'autre pour s'entraider. Se soutenir mutuellement pour progresser ;
- Le **respect**, c'est d'être courtois, poli et ponctuel. Montrer une ouverture d'esprit à la diversité des opinions et des pensées. Protéger la confidentialité des informations sensibles et respecter la vie privée des individus. Suivre les règles de **Nicoya** et de sa profession ;
- L'**intégrité**, c'est de demeurer honnête et responsable. Effectuer les choses en bonne et due forme. Faire preuve d'un jugement éthique. Offrir un service authentique, de haute qualité, juste et sécuritaire pour chaque client dans la mesure du possible.

Nicoya s'attend à ce que le montant affiché corresponde au tarif exact payé par le client, puisque **Nicoya** repose grandement sur la commission réalisée sur les transactions afin de réinvestir pour les besoins de ses membres.