

Code d'éthique pour le personnel du Centre Eurêka

Section I . Devoirs et obligations envers le public

- 1.1 Le personnel du Centre Eurêka doit, sauf pour des motifs valables, appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité et la disponibilité des services professionnels dans les domaines où il exerce.
- 1.2 Dans l'exercice de leur profession, les membres du personnel doivent tenir compte de l'ensemble des conséquences prévisibles que peuvent avoir leurs recherches, leurs publications et leurs travaux sur la société.
- 1.3 Le personnel du Centre Eurêka doit favoriser les mesures d'information, de formation et d'insertion dans le domaine où il exerce. Sauf pour des motifs valables, il doit aussi, dans l'exercice de sa profession, poser les actes qui s'imposent pour que soit assurée cette fonction d'information, de formation et d'insertion.

Section II. Devoirs et obligations envers le client

2.1 . Dispositions générales

- 2.1.1 Avant d'accepter un mandat, le personnel du Centre Eurêka doit tenir compte des limites de ses aptitudes, de ses connaissances, ainsi que des moyens dont il dispose. Il ne doit pas, notamment, entreprendre des travaux pour lesquels il n'est pas suffisamment préparé sans obtenir l'assistance nécessaire.
- 2.1.2 Le personnel doit reconnaître en tout temps le droit du client de consulter un autre organisme, un autre membre d'un ordre professionnel ou une autre personne compétente.
- 2.1.3 Les membres du personnel du Centre Eurêka doivent s'abstenir d'exercer dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de leurs services

- 2.1.4 Le personnel doit chercher à établir une relation de confiance mutuelle entre lui-même et son client. À cette fin, il doit notamment :
- a) s'abstenir d'exercer sa profession d'une manière impersonnelle ;
 - b) mener des entretiens ou des entrevues de manière à respecter l'échelle des valeurs et les convictions personnelles du client ;
 - c) s'abstenir d'intervenir dans les affaires personnelles du client afin de ne pas restreindre indûment son autonomie.

2.2. Intégrité

- 2.2.1 Le personnel doit s'acquitter de ses devoirs professionnels avec intégrité.
- 2.2.2 Le personnel doit éviter toute fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses propres services et de ceux généralement assurés par le Centre Eurêka. Si le bien du client l'exige, il doit, sur autorisation de ce dernier, consulter un confrère, un membre d'un ordre professionnel ou une autre personne compétente, ou le diriger vers l'une de ces personnes ou vers une autre ressource.
- 2.2.3 Le personnel doit, dès que possible, informer le client de l'objectif et des modalités du service qui sera rendu et obtenir son accord signé à ce sujet.
- 2.2.4 Le personnel doit s'abstenir d'exprimer des avis ou de donner des conseils contradictoires ou incomplets. À cette fin, il doit chercher à avoir une connaissance complète des faits avant de donner un avis ou un conseil.
- 2.2.5 Le personnel doit informer le plus tôt possible le client et la direction générale de toute erreur préjudiciable et difficilement réparable qu'il a commis en lui rendant un service professionnel.

2.3. Disponibilité et diligence

- 2.3.1 Le personnel doit faire preuve, dans l'exercice de son travail, de disponibilité, dans les délais raisonnables.
- 2.3.2 En plus des avis et des conseils, le personnel doit fournir à son client les explications nécessaires à la compréhension des services qu'il lui rend.

- 2.3.3 Le personnel doit faire preuve d'objectivité et de désintéressement lorsqu'une personne lui demande des informations, notamment sur la nature des services professionnels rendus par l'organisme.
- 2.3.4 Le personnel ne peut, sauf pour un motif juste et raisonnable, cesser d'agir pour le compte d'un client. Constituent notamment des motifs justes et raisonnables :
- a) la fin des prestations de services tel que déterminées par les ententes avec Emploi-Québec ;
 - b) la perte de confiance du client ou l'abandon du service par le client ;
 - c) l'incitation de la part du client à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes ou frauduleux.
 - d) des attitudes ou comportements pouvant porter préjudice à d'autres personnes ou au matériel de l'organisme : violence physique ou verbale, vandalisme, non-respect de l'environnement ou des normes en vigueur.

Avant de cesser le service auprès du client, le personnel doit aviser le client dans un délais raisonnable et s'assurer que cette cessation de service n'est pas préjudiciable au client.

2.4. Indépendance et désintéressement

- 2.4.1 Le personnel doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client.
- 2.4.2 Le personnel doit ignorer toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice du client.
- 2.4.3 Le personnel doit en tout temps sauvegarder son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Le personnel :
- a) est en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client, ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés ;
 - b) n'est pas indépendant pour un acte donné, s'il y trouve un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel.
- 2.4.4 Dès qu'il constate qu'il se trouve dans une situation de conflit d'intérêts, le personnel doit en aviser son client et la direction générale, et lui demander s'il l'autorise à continuer son mandat.

2.4.5 Le personnel ne doit accepter d'honoraires que d'une seule source.

2.5 Secret professionnel

2.5.1 Le personnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession.

2.5.2 Le personnel ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation du client et de la direction générale, ou lorsque la loi l'ordonne. Il ne doit pas, notamment, dévoiler ou transmettre le contenu d'entrevues, d'examens ou de tests psychométriques sans l'autorisation explicite de son client et de la direction générale, sauf dans le cas où l'objet de ces examens l'exige.

2.5.3 Le personnel ne peut divulguer, sauf sur autorisation du client et de la direction générale, que les seuls renseignements qui concernent les services offerts par le Centre Eurêka, dans lesquels il exerce sa profession ou qui sont requis dans le cadre d'un rapport ou d'une recherche, pourvu qu'il n'en résulte aucun préjudice au client.

2.5.4 Lorsque le personnel demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels enseignements lui soient confiés, il doit s'assurer que le client est pleinement au courant du but de l'entrevue et des utilisations diverses qui peuvent être faites de ces renseignements.

2.5.5 Le personnel ne doit pas révéler, à moins d'en obtenir l'autorisation de la direction générale et du client, le nom de personnes ou des renseignements sur des personnes qui ont fait appel aux services du Centre.

2.5.6 Le personnel doit éviter les conversations indiscrètes au sujet d'un client et des services qui lui sont rendus.

2.5.7 Le personnel ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un client ou en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.

2.5.8 Le personnel doit, lorsqu'il cesse d'exercer ses fonctions pour le compte du Centre Eurêka, s'assurer que la confidentialité des dossiers dont il avait la responsabilité soit sauvegardée.

2.6. Accessibilité des dossiers

- 2.6.1 Le personnel doit respecter le droit du client de prendre connaissance des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet, et d'obtenir une copie de ces documents. Il peut néanmoins refuser une demande d'un client à cet effet si l'intérêt de ce dernier l'exige.

2.7. Tenue de dossiers

- 2.7.1 Le personnel du Centre Eurêka doit tenir un dossier pour chacun de ses clients.
- 2.7.2 Le personnel doit consigner dans chaque dossier les éléments prévus par le processus administratif de gestion de dossiers du Centre Eurêka.
- 2.7.3 Le personnel doit tenir à jour chaque dossier jusqu'au moment où il cesse de rendre des services à la personne concernée par ce dossier.
- 2.7.4 Le personnel doit conserver chaque dossier pendant au moins deux ans à partir de la date du dernier service rendu. Dans le cas de dossiers menés par un membre d'un ordre professionnel précis, la durée de conservation des dossiers doit respecter les règles de conservation prescrite par cet ordre.
- 2.7.5 Le personnel doit conserver les dossiers dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès, et pouvant être fermé à clef ou autrement.
- 2.7.6 Le personnel qui utilise l'informatique ou toute autre technique pour la constitution et la tenue de dossiers doit s'assurer que leur confidentialité soit respectée.
- 2.7.7 Lorsque le client retire un document du dossier qui le concerne ou demande de transmettre à une tierce personne des renseignements contenus au dossier, le personnel doit consigner au dossier une note à cet effet signée par le client, et datée.

Michel Benoît, président du conseil d'administration

Paul Gagner, directeur général

Signature de l'employé-e

Date de réception par l'employé