



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES EMPLOYÉS

Adopté le 18 octobre 2016

Tables des matières

Introduction

Chapitre 1. Définitions

Chapitre 2. Devoirs et obligations de l'employé envers la clientèle

Chapitre 3. Devoirs et obligations de l'employé envers l'Entreprise

Chapitre 4. Devoirs et obligations de l'employé envers ses collègues

Chapitre 5. Application et sanction

Annexe A. Engagement de l'employé

INTRODUCTION

Ce document présente le Code d'éthique et de déontologie (le Code) devant guider les **employés** de Coup de main à domicile (ci-après appelée l'Entreprise). Ce code doit être considéré dans le contexte de la mission de l'Entreprise, de ses valeurs, de ses règlements généraux, de ses politiques et de sa philosophie de service. Par employés de l'Entreprise, on entend ceux qui ne sont pas régis par le Code de déontologie des dirigeants.

L'observation de ce Code par les employés vise le maintien d'un lien de confiance entre, d'une part, les employés entre eux et, d'autre part, la population, la clientèle, les administrateurs, la Direction et les partenaires.

NOTE. *On emploie le masculin dans ce document dans l'unique but d'alléger le texte.*

Chapitre 1. DÉFINITIONS

Dans le texte du Code, seulement pour ce texte et à moins que le contexte n'indique un sens différent, voici la définition des termes suivants :

- 1.1 Entreprise désigne Coup de main à domicile;
- 1.2 Collègues de travail désigne tout le personnel de l'Entreprise, la Direction et les administrateurs;
- 1.3 Situation de conflit d'intérêt : est en telle situation un employé qui, ayant l'obligation d'agir dans le meilleur intérêt de l'Entreprise est dans une situation, de quelque nature que ce soit, qui l'incite à manquer à cette obligation pour agir dans son intérêt personnel ou celui d'une autre personne y compris une personne qui lui est liée (proches) ou celui d'une autre organisation.

- 1.4 Proches désigne conjoint légal ou de fait, l'enfant, le père, la mère, le frère et la sœur d'un employé. Il pourrait inclure le conjoint, les enfants ou un associé de ces personnes.
- 1.5 Renseignement confidentiel désigne toute information verbale ou sur support papier, électronique ou autre, de nature personnelle ou privée, concernant un membre, un client, un dirigeant, un employé, une composante ou un partenaire d'affaires, toute information qu'un dirigeant ou un employé est formellement tenu de garder secrète et toute information qui lui est transmise ou dont il prend connaissance dans des circonstances lui permettant de déduire qu'elle doit être tenue confidentielle.
- 1.6 Valeurs de l'Entreprise : pour les pérennité et viabilité de l'Entreprise, pour le soutien à domicile des gens, pour le respect des aînés et personnes dans le besoin, pour la solidarité intergénérationnelle, pour l'économie sociale; les valeurs propres à l'économie sociale sont le service à la collectivité autant que la rentabilité, l'autonomie de gestion par rapport à l'État et aux corps publics, le fonctionnement démocratique et participatif, la primauté des personnes et du travail sur le capital et la prise en charge individuelle/collective.

Chapitre 2. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'EMPLOYÉ ENVERS LA CLIENTÈLE

En tout temps, relativement aux clients, l'employé de l'Entreprise

Respect

- 2.1 Doit respecter les personnes à qui il rend des services et préserver leur dignité;
- 2.2 Doit être poli et courtois et utiliser un langage correct, exempt de jurons et de familiarité abusive; il doit utiliser le vouvoiement et les interpeller par leur nom de famille;
- 2.3 Doit respecter et favoriser leur degré d'autonomie; il doit s'abstenir de materner, d'infantiliser et/ou de les surprotéger;
- 2.4 Doit se conformer à leurs attentes, goûts et préférences quant aux tâches à exécuter - dans le cadre du contrat de services.
- 2.5 Doit s'abstenir de commenter leurs valeurs et opinions, qu'elles diffèrent des siennes ou pas ;
- 2.6 S'abstient de toute forme d'irrespect, de discrimination ou de harcèlement basés sur le statut social, l'ethnie, la langue, les opinions, les croyances spirituelles et religieuses, un handicap physique ou cognitif, le sexe (le genre) ou l'orientation sexuelle;

Confidentialité et discrétion

- 2.7 Doit respecter la confidentialité concernant chaque client de l'Entreprise, autant ceux qu'il dessert que les autres (état de santé, problèmes conjugaux et familiaux, identification nominale, adresse ou autres renseignements personnels).
- 2.8 Doit faire preuve, en tout temps, de discrétion et retenue quant à lui-même; en aucune circonstance, il ne doit parler au client de sa vie privée, ni de ses problèmes personnels.

- 2.9 Doit s'en tenir aux activités professionnelles prévues dans sa description de tâches. À cet effet, il doit s'abstenir, par exemple, de...:
- donner ses numéro de téléphone, adresse de courriel, adresse Facebook ou adresse personnelle au client ;
 - faire un appel à un autre client ou parler d'un autre client par téléphone en présence du client ;
 - habiter de façon temporaire ou permanente chez un client ;
 - voler ou faire signer des documents juridiques au client ;
 - emprunter ou prêter de l'argent au client ;
 - avoir des relations intimes, sexuelles et autres inappropriées avec le client.

Tenue au travail

- 2.10 Doit s'assurer de se présenter au travail dans un état en accord avec son statut, c'est-à-dire qu'il doit être apte au travail, jamais sous l'effet de la drogue, ni de l'alcool, ni quelque état qui l'empêche de bien faire son travail;
- 2.11 Doit avoir une tenue vestimentaire propre, décente et sécuritaire (facilitant les mouvements, chaussures antidérapantes, etc.);
- 2.12 Doit respecter les règles d'hygiène, incluant l'évitement d'odeurs inconfortables tels les parfums trop prononcés, l'odeur de cigarette dans ses vêtements, etc.
- 2.13 Doit prendre les mesures nécessaires pour éliminer les risques d'accidents en assurant sa sécurité et celle du client.
- 2.14 Doit s'abstenir de fumer, consommer des boissons alcoolisées ou de faire usage de drogues chez tout client;
- 2.15 Doit s'abstenir d'approvisionner un client en boissons alcoolisées, drogues illicites ou autres produits interdits ou pouvant leur être nocif;
- 2.16 Doit s'abstenir de faire l'usage personnel d'un téléphone cellulaire ou intelligent pour converser, texter, photographier ou recevoir des communications;
- 2.17 Doit s'abstenir d'utiliser un casque d'écoute ou tout dispositif qui l'empêcherait d'entendre un appel à l'aide du client;
- 2.18 Doit respecter le code vestimentaire prescrit par l'Entreprise, incluant le port et l'entretien d'une tenue de travail standard, le cas échéant;

Biens matériels

- 2.19 Doit refuser tous avantages ou biens matériels, monétaires ou autres gages d'appréciation de valeur, autres que symboliques provenant d'un client;
- 2.20 Doit s'abstenir de solliciter les clients pour quelque motif que ce soit, excepté pour ceux que l'Entreprise autorise pour ses besoins propres;
- 2.21 Doit s'abstenir de faire toute transaction commerciale ou financière avec ou pour la clientèle, autres que celles prévues par l'Entreprise;

- 2.22 Doit s'abstenir d'agir à titre de mandataire, procureur ou chargé de pouvoir pour un client;
- 2.23 Doit porter une attention particulière aux biens des clients et n'en pas disposer sans l'autorisation de ces derniers; doit faire bon usage des appareils qu'il doit utiliser chez la clientèle;
- 2.24 Doit percevoir les honoraires des services rendus selon les règles prévues;

Signalement

- 2.25 Doit signaler sans délai à son supérieur immédiat, toute situation possible de maltraitance, négligence, risque pour la santé et la sécurité d'une personne (adulte ou enfant), dans le domicile où il travaille, en accord avec la Politique de l'Entreprise concernant les signalements;
- 2.26 Doit référer toute demande particulière de la part d'un client, dans la mesure du possible, à une ressource appropriée ou à quelqu'un qui détient l'information désirée.

Chapitre 3. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'EMPLOYÉ ENVERS L'ENTREPRISE

En tout temps, dans l'exercice de ses fonctions, l'employé de l'Entreprise,...

Prestataire de services

- 3.1 Doit respecter ses horaires de travail, travailler toutes les heures prévues et ne réclamer rien de plus que les heures autorisées et travaillées;
- 3.2 Doit prévenir, verbalement, dans les plus brefs délais, le personnel de bureau lorsqu'il est dans l'impossibilité de se rendre chez un client;
- 3.3 Doit utiliser de façon judicieuse et responsable le matériel et les appareils mis à sa disposition par l'Entreprise;
- 3.4 Doit remettre au personnel de bureau les paiements (argent, chèque) perçus auprès de la clientèle.
- 3.5 Doit remplir conformément aux règles et remettre (i) sa feuille de temps et (ii) le document signé par le client (feuille du mois) avant la date et l'heure de tombée prévues par l'Entreprise;
- 3.6 Doit s'abstenir de gérer son temps de pause de façon à devancer son heure de départ du domicile du client;
- 3.7 Doit s'abstenir de prodiguer des soins personnels non autorisés à un client, même s'il a la compétence pour le faire;
- 3.8 Doit contribuer activement au maintien et/ou à l'amélioration de ses compétences au sein de l'Entreprise.

Ambassadeur

- 3.9 Doit projeter une image positive et professionnelle de l'Entreprise;
- 3.10 Doit soigner la réputation de l'Entreprise et des personnes qui lui sont associées en s'interdisant tout propos immodéré, médisant ou calomnieux, incluant sur les médias sociaux et les autres médias;
- 3.11 Doit s'abstenir de discuter du fonctionnement interne (politique, procédure, projets, salaire, etc.) de l'Entreprise avec la clientèle ou des concurrents;
- 3.12 Doit prévenir son supérieur immédiat, (i) verbalement pour tout malentendu ou désaccord intervenu avec le client, et (ii) par écrit pour tout bris des biens occasionné à ce dernier;
- 3.13 Doit connaître le panier de services et promouvoir les services que l'Entreprise offre;

Sentinelle

- 3.14 Doit rapporter à ses supérieurs toute détection de besoins des clients ou toute idée d'amélioration des services ou toute doléance ou suggestion de la clientèle;

Loyauté et conflit d'intérêt

- 3.15 Doit connaître et se conformer aux politiques, procédures, protocoles et règles de fonctionnement de l'Entreprise;
- 3.16 Doit être loyal à l'Entreprise, notamment en s'abstenant de la concurrencer par le travail au noir;
- 3.17 Doit éviter tout conflit d'intérêts et toute apparence de conflit d'intérêts; doit s'abstenir de se placer dans toute situation où ses intérêts personnels pourraient s'opposer aux intérêts de l'Entreprise;
- 3.18 En cas de situation réelle ou possible de conflit d'intérêt, l'employé est tenu d'en faire part à son supérieur immédiat dans les plus brefs délais;

Chapitre 4. DEVOIRS ET OBLIGATIONS DE L'EMPLOYÉ ENVERS SES COLLÈGUES DE TRAVAIL

En tout temps, l'employé de l'Entreprise agit correctement avec ses collègues de travail; notamment, il...

- 4.1 Doit agir avec courtoisie, politesse, dignité, honneur et discrétion envers ses collègues de travail et ce, par son attitude, ses paroles, ses écrits et ses gestes;
- 4.2 Doit agir personnellement avec professionnalisme et promouvoir une attitude professionnelle chez ses collègues de travail;
- 4.3 Doit contribuer à un climat de travail serein ou agréable; s'il y a lieu, doit adresser ses commentaires concernant des collègues de travail aux personnes appropriées;
- 4.4 Doit s'abstenir de se décharger des tâches qui lui sont confiées sur des tiers ou d'en tenir des tiers responsables.

- 4.5 Doit s'abstenir de dénigrer ou dévaloriser le travail de ses collègues ou de leur faire prêter des intentions négatives.

Chapitre 5. APPLICATION ET SANCTION

L'Entreprise remet un exemplaire du Code d'éthique et de déontologie des employés à tous les membres de son personnel ; elle le rend aussi accessible à ses employés sur son site Web.

Formulaire

- 5.1 L'employé signe, au moment de son embauche, un formulaire – ou l'équivalent - qui confirme son engagement personnel à respecter le Code de déontologie.

Sanctions

- 5.2 Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions imposées peuvent être un appel à l'ordre, une réprimande, une suspension, un congédiement ou toute autre sanction jugée appropriée selon les circonstances et les conséquences de la dérogation.
- 5.3 L'employé est informé, par écrit, de la sanction imposée.

ENGAGEMENT DE L'EMPLOYÉ-E

Je, _____, employé-e de Coup de main à domicile, affirme avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des employés de l'Entreprise.

Je déclare en comprendre le sens et la portée et je m'engage à en respecter toutes les dispositions dès ce jour.

Signé à Rimouski, ce _____^{ème} jour de _____ de 20____ .

x _____

Signature

x _____

Représentant de l'Entreprise

Fonction du représentant