

CODE DE DÉONTOLOGIE

des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec *Code des professions* (L.R.Q., c. C-26, a. 87)

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code détermine, en application de l'article 87 du Code des professions (L.R.Q., c. C-26), les devoirs dont doit s'acquitter le membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, quel que soit le cadre ou le mode d'exercice de ses activités professionnelles ou la nature de sa relation contractuelle avec le client.

Les devoirs et obligations qui découlent du Code des professions et des règlements pris pour son application ne sont aucunement modifiés du fait que le membre exerce ses activités professionnelles au sein d'une société.

Le membre doit prendre les moyens raisonnables pour que toute personne qui collabore avec lui dans l'exercice de sa profession, ainsi que toute société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles, respecte le Code des professions et les règlements pris pour son application, notamment le présent code.

2. Le membre ne peut poser un acte ou avoir un comportement qui va à l'encontre de ce qui est généralement admis dans l'exercice de la profession ou susceptible de dévaloriser l'image de la profession.

CHAPITRE II Devoirs et obligations envers le client, le public et la profession

SECTION I Qualité de la relation professionnelle

3. Le membre doit chercher à établir et à maintenir une relation de confiance mutuelle avec son client.

4. Le membre ne peut refuser de fournir des services professionnels à une personne en raison de la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, les mœurs, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, l'origine ou la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Lorsque le membre estime qu'il ne peut assurer la qualité de la relation professionnelle en raison des motifs énumérés au premier alinéa, il doit, dans l'intérêt du client, le référer à un autre membre.

5. Le membre doit s'abstenir de s'immiscer dans les affaires personnelles de son client dont l'objet ne relève pas de l'exercice de sa profession.

6. Le membre doit éviter toute conduite pouvant porter atteinte à l'intégrité physique, mentale ou affective de la personne avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de sa profession.

7. Pendant la durée de la relation professionnelle, le membre ne peut établir de liens intimes, amoureux ou sexuels avec un client. Il ne doit pas tenir de propos abusifs à caractère sexuel ni poser de gestes abusifs à caractère sexuel à l'égard d'un client.

Pour déterminer la durée de la relation professionnelle, le membre doit tenir compte notamment de la nature de la problématique et de la durée des services professionnels rendus, de la vulnérabilité du client et de la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à ce client.

8. Le membre ne peut cesser d'agir pour le compte d'un client sauf pour un motif juste et raisonnable, notamment lorsque les conditions normales requises pour établir ou maintenir une confiance mutuelle sont absentes ou si cette confiance n'existe plus.

Le conflit d'intérêts ou l'incitation de la part du client à l'accomplissement d'actes illégaux, injustes ou frauduleux constitue notamment des motifs justes et raisonnables de mettre fin à la relation professionnelle.

9. Avant de cesser d'exercer ses activités professionnelles à l'égard d'un client, le membre doit l'en informer et prendre les mesures nécessaires pour lui éviter un préjudice.

10. Le membre doit informer le plus tôt possible son client de toute action préjudiciable qu'il a commise en lui rendant un service professionnel.

11. Le membre doit reconnaître en tout temps le droit du client de consulter un autre professionnel ou toute autre personne compétente.

SECTION II

Consentement

12. Le membre doit, sauf urgence, avant d'entreprendre une évaluation ou une intervention, obtenir du client ou de son représentant un consentement libre et éclairé.

Afin que le client puisse accorder son consentement libre et éclairé, le membre doit l'informer et s'assurer de sa compréhension des éléments suivants :

1° la nature et la portée de la problématique qu'il a identifiées à partir des informations recueillies;

2° l'objectif à poursuivre et les modalités de sa réalisation;

3° la nature des services professionnels qu'il peut lui rendre, ainsi que les avantages et l'alternative;

4° les limites et les contraintes caractérisant le contexte du service professionnel;

5° l'utilisation des renseignements recueillis;

6° les conséquences de l'acceptation ou du refus des services professionnels;

7° les implications d'un partage de renseignements avec des tiers, le cas échéant;

8° le coût des honoraires et les modalités de paiement, le cas échéant.

13. Pendant la durée des services professionnels, le membre doit s'assurer que le consentement du client demeure libre et éclairé.

14. En tout temps, le membre reconnaît à son client le droit de retirer son consentement.

SECTION III

Renseignements de nature confidentielle

15. Le membre doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de sa profession. Il ne peut être relevé du secret professionnel que si la loi l'ordonne ou lorsqu'il a obtenu l'autorisation de son client.

En vue d'obtenir cette autorisation, le membre doit informer son client des implications de la levée du secret professionnel.

16. Outre les cas prévus au premier alinéa de l'article 15, le membre peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable.

Toutefois, le membre ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours.

Le membre ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

17. Le membre qui, en application de l'article 16, communique un renseignement protégé par le secret professionnel en vue de prévenir un acte de violence, doit;

1° communiquer le renseignement sans délai;

2° consigner dès que possible au dossier du client concerné les éléments suivants;

a) les motifs qui soutiennent la décision de communiquer le renseignement;

b) l'objet de la communication, le mode de communication utilisé et la personne à qui la communication a été faite.

18. Le membre doit s'abstenir de toute conversation indiscreète au sujet d'un client et des services professionnels qui lui sont rendus.

19. Le membre doit prendre les moyens raisonnables à l'égard des personnes qui collaborent avec lui ou qui sont sous sa supervision pour que soit préservé le secret professionnel.

20. Le membre ne doit pas révéler qu'une personne a fait appel à ses services professionnels.

21. Lorsque le membre demande à un client de lui révéler des renseignements de nature confidentielle ou lorsqu'il permet que de tels renseignements lui soient confiés, il doit informer clairement le client des utilisations diverses qui peuvent être faites de ces renseignements.

22. Lorsque le membre transmet des renseignements de nature confidentielle, notamment à l'intérieur d'une équipe multidisciplinaire ou d'un programme institutionnel, il doit limiter la transmission de ces renseignements à ceux qui sont utiles, nécessaires et pertinents à l'atteinte des objectifs poursuivis, pourvu qu'il n'en résulte aucun préjudice pour son client.

23. Le membre qui transmet un rapport à un tiers doit s'assurer d'avoir l'autorisation explicite de son client et que les renseignements qui y apparaissent lui soient préalablement exposés.

24. Le membre ne doit pas dévoiler ou transmettre des résultats d'une évaluation obtenus à l'aide d'instruments de mesure et d'évaluation sans

l'autorisation écrite de son client, sauf dans les cas où l'objet de cette évaluation l'exige.

25. Le membre ne peut remettre à un tiers, sauf à un autre professionnel compétent, les données brutes et non interprétées inhérentes à une évaluation.

26. Lorsqu'il cesse d'exercer ses fonctions pour le compte d'un employeur, le membre doit prendre les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité des renseignements contenus dans les dossiers dont il avait la responsabilité. Dans le cas où la confidentialité de ces renseignements risque d'être compromise, il doit en aviser le secrétaire de l'Ordre.

SECTION IV

Indépendance et désintéressement

27. Le membre doit faire preuve d'objectivité et de désintéressement et il doit subordonner son intérêt personnel à celui de son client.

28. Le membre doit sauvegarder en tout temps son indépendance professionnelle.

29. Le membre doit ignorer toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exercice de son jugement professionnel ou sur l'accomplissement de ses activités professionnelles, au préjudice de la personne avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de sa profession.

30. Lorsque le membre exerce sa profession auprès de plusieurs clients qui peuvent avoir des intérêts divergents, il leur fait part de son devoir d'objectivité et des actions spécifiques qu'il devra entreprendre pour rendre ses services professionnels.

Si la situation devient inconciliable avec son devoir d'objectivité, il doit informer ses clients qu'il doit mettre fin à la relation professionnelle.

31. Dans toute situation où le membre est appelé à intervenir en exerçant plus d'un rôle, il doit s'assurer de clarifier les finalités de chacun de ses rôles et leurs implications dans la situation auprès des personnes concernées.

Dans le cas où le membre se retrouve en conflit de rôle, il doit s'assurer de prendre les moyens nécessaires pour éviter de porter préjudice au client.

32. Le membre ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle en vue d'obtenir directement ou indirectement un avantage pour lui-même ou pour autrui.

33. Le membre doit éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Le membre est en conflit d'intérêts

notamment lorsqu'il utilise la relation professionnelle à d'autres fins et que les intérêts en présence sont tels que;

1° il peut être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client;

2° son jugement et sa loyauté envers son client peuvent être défavorablement affectés;

3° il y trouve un avantage personnel, direct ou indirect, actuel ou éventuel au préjudice de son client.

34. Dès qu'il constate qu'il se trouve en conflit d'intérêts réel ou apparent, le membre doit en aviser son client et prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que cette situation ne lui cause pas préjudice, notamment en le référant à un autre membre.

35. Le membre ne doit pas inciter quelqu'un de façon insidieuse, pressante ou répétée à recourir à ses services professionnels ou à participer à une recherche.

36. Le membre doit éviter de poser ou de multiplier des actes professionnels sans raison suffisante et s'abstenir de poser un acte inapproprié ou disproportionné au besoin de son client.

37. Le membre ne doit pas chercher à obtenir un contrat de services professionnels qui, à sa connaissance, a déjà été confié à un autre membre.

38. Le membre ne peut, par complaisance ou pour tout autre motif, fournir un faux rapport au sujet d'un client.

39. À l'exception de la rémunération à laquelle il a droit, le membre doit s'abstenir de recevoir, de verser ou de s'engager à verser tout avantage, ristourne ou commission relié à l'exercice de sa profession sauf les remerciements d'usage et les cadeaux de valeur modeste.

40. Le membre doit s'abstenir de faire toute pression induue, d'accepter ou d'offrir de l'argent ou tout autre avantage, pour influencer le Conseil d'administration de l'Ordre, l'un de ses comités ou toute autre personne agissant pour le compte de l'Ordre.

SECTION V

Qualité d'exercice, compétence et développement professionnel

41. Le membre doit s'acquitter de ses obligations professionnelles avec compétence, intégrité, diligence et disponibilité.

42. Le membre doit éviter toute fausse représentation quant à ses compétences, quant à l'étendue et à l'efficacité de ses propres services professionnels et de ceux généralement assurés par les autres membres de sa profession.

43. Le membre doit exercer sa profession en respectant les règles de l'art et en tenant compte des normes de pratique généralement reconnues dans sa profession.

44. Le membre doit assurer au public la qualité de ses services professionnels, notamment en :

1° assurant la mise à jour, le maintien et le développement de sa compétence;

2° évaluant la qualité de ses évaluations et de ses interventions;

3° favorisant les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce sa profession.

45. Avant de rendre ses services professionnels, le membre doit évaluer ses habiletés, ses connaissances ainsi que les moyens dont il dispose. Lorsqu'il estime qu'il ne peut agir adéquatement auprès d'un client, il doit obtenir l'assistance nécessaire ou refuser de rendre ses services.

46. Le membre doit, dès que l'intérêt de son client l'exige, consulter un autre membre ou une autre personne compétente, ou référer le client à l'une de ces personnes.

47. Le membre doit s'abstenir de donner des avis, des recommandations ou des conseils contradictoires ou incomplets. À cette fin, il doit chercher à avoir une connaissance et une compréhension suffisantes des faits.

48. Le membre qui produit un rapport, écrit ou verbal, doit en limiter le contenu à des interprétations, à des conclusions et à des recommandations fondées sur son expertise professionnelle.

49. Le membre ne doit pas falsifier, détruire, dérober ou garder indûment un dossier ou partie d'un dossier.

50. Le membre doit s'abstenir d'exercer sa profession dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services professionnels ou la dignité de la profession.

51. Le membre doit s'abstenir de consommer, distribuer ou vendre des substances psychotropes dans l'exercice de sa profession.

52. Le membre doit s'abstenir d'utiliser des méthodes ou d'adopter des attitudes susceptibles de donner à la profession un caractère mercantile.

53. Le membre doit engager pleinement sa responsabilité civile personnelle. Il lui est interdit d'insérer dans un contrat de services professionnels une clause excluant directement ou indirectement, en totalité ou en partie, cette responsabilité. Il ne peut

invoquer la responsabilité de la société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles ni celle d'une autre personne qui y exerce aussi ses activités pour y exclure sa responsabilité professionnelle.

SECTION VI

Engagement et collaboration professionnels

54. Le membre doit appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité et la disponibilité des services professionnels dans le domaine où il exerce sa profession.

55. Le membre doit participer au développement de sa profession par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec les autres membres et avec les étudiants et en collaborant aux activités de formation.

56. Le membre consulté par un autre membre doit lui fournir son opinion et ses recommandations dans un délai raisonnable. Le cas échéant, il doit l'aviser rapidement de son impossibilité de le faire.

57. Le membre ne doit pas, à l'égard de toute personne avec laquelle il est en relation dans l'exercice de sa profession, porter atteinte à sa réputation, la dénigrer, la harceler, abuser de sa confiance, l'induire volontairement en erreur, surprendre sa bonne foi ou utiliser des procédés déloyaux.

58. Le membre ne doit pas s'attribuer le mérite de travaux qui revient à un autre membre ou à une autre personne.

59. Le membre doit collaborer avec l'Ordre dans la réalisation de ses fonctions, dont celle d'assurer la protection du public.

60. Le membre doit signaler à l'Ordre le fait qu'une personne qui n'est pas membre utilise un titre réservé aux membres.

61. Le membre doit informer l'Ordre s'il a des raisons de croire qu'un autre membre est incompetent ou a un comportement dérogatoire à la dignité de sa profession.

62. Le membre à qui l'Ordre demande de participer à un conseil d'arbitrage de compte, à un comité de discipline, d'inspection professionnelle ou de révision, doit accepter cette fonction à moins de motifs exceptionnels l'empêchant d'y participer.

63. Le membre doit répondre dans les plus brefs délais à toute communication provenant d'un syndic, d'un enquêteur, d'un inspecteur, d'un membre du comité d'inspection professionnelle ou du secrétaire de l'Ordre et il doit collaborer avec ces derniers.

64. Lorsque le membre est informé d'une enquête sur sa conduite ou sur sa compétence professionnelle ou lorsqu'il a reçu signification d'une plainte à son endroit, il ne doit, sous aucun prétexte, communiquer avec la personne qui a demandé la tenue de l'enquête ou avec toute autre personne impliquée en regard de l'enquête ou de la plainte, sans la permission écrite et préalable d'un syndic.

SECTION VII

Droit d'accès et de rectification de renseignements et remise de documents

65. Le membre doit donner suite, avec diligence et au plus tard dans les 20 jours de sa réception, à toute demande présentée par son client dont l'objet est de prendre connaissance ou d'obtenir copie des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet.

Le membre peut exiger du client des frais raisonnables n'excédant pas le coût de la reproduction ou de la transcription de ces documents et le coût de la transmission d'une copie de ceux-ci.

Le membre qui entend exiger de tels frais doit, avant de procéder à la reproduction, à la transcription ou à la transmission, informer le client du montant approximatif qu'il sera appelé à déboursier.

66. Le membre doit donner suite, avec diligence et au plus tard dans les 20 jours de sa réception, à toute demande présentée par un client dont l'objet est de faire corriger ou supprimer des renseignements inexacts, incomplets, équivoques, périmés ou non justifiés dans tout document qui le concerne. Il doit également respecter le droit du client de formuler des commentaires écrits au dossier.

Le membre doit transmettre au client, sans frais, une copie du document ou de la partie du document dûment daté qui a été déposé au dossier et qui permet au client de constater que les renseignements y ont été corrigés ou supprimés ou, selon le cas, une attestation suivant laquelle les commentaires écrits que le client a formulés ont été versés au dossier.

À la demande écrite du client, le membre doit transmettre copie, sans frais pour le client, des renseignements corrigés ou une attestation suivant laquelle des renseignements ont été supprimés ou, selon le cas, que les commentaires écrits ont été versés au dossier à toute personne de qui le membre a reçu les renseignements ayant fait l'objet de la correction, de la suppression ou de commentaires ainsi qu'à toute personne à qui les renseignements ont été communiqués.

67. Le membre qui refuse au client l'accès à un renseignement contenu dans un dossier constitué à son sujet, dans le cas où sa divulgation entraînerait vraisemblablement un préjudice grave pour le client ou pour un tiers, ou qui refuse d'acquiescer à une demande de correction ou de suppression de renseignements dans tout document qui le concerne doit l'informer des motifs de son refus et les inscrire au dossier.

68. Le membre doit donner suite, avec diligence, à toute demande écrite présentée par un client, dont l'objet est de reprendre possession d'un document que le client lui a confié.

SECTION VIII

Recherche

69. Le membre qui entreprend, participe ou collabore à une recherche impliquant des personnes, doit s'assurer que le projet est approuvé par un comité d'éthique de la recherche. Il doit notamment s'assurer;

1° d'informer chacun des sujets ou son représentant des objectifs et du déroulement du projet, des avantages, des risques ou des inconvénients liés à sa participation;

2° d'obtenir son consentement libre et éclairé;

3° de l'informer que son consentement est révocable en tout temps.

70. Le membre qui participe ou collabore à une recherche doit aviser le comité d'éthique ou toute autre instance appropriée lorsque son déroulement pourrait porter préjudice aux personnes, aux collectivités ou à la société.

71. Le membre doit cesser toute forme de participation ou de collaboration à une activité de recherche dont les préjudices pour les sujets lui semblent plus importants que les avantages obtenus.

SECTION IX

Honoraires

72. Le membre doit demander et accepter des honoraires justes et raisonnables, adaptés aux circonstances et proportionnels aux services professionnels rendus.

Pour déterminer ses honoraires, le membre doit notamment considérer les facteurs suivants;

1° son expérience ou son expertise;

2° le temps consacré à l'exécution du service professionnel;

3° la difficulté et l'importance du service professionnel;

4° la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle.

73. Le membre doit fournir à son client toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé d'honoraires et des modalités de paiement.

74. Le membre doit s'abstenir de réclamer des honoraires pour des services professionnels non rendus.

Le membre peut réclamer des frais d'annulation pour des rendez-vous manqués lorsqu'il y a entente écrite à cet effet avec le client. Ces frais doivent être raisonnables.

75. Le membre ne peut partager ses honoraires que dans la mesure où ce partage correspond à une répartition des services rendus et des responsabilités assumées et qu'il n'affecte pas son indépendance professionnelle.

76. Le membre ne peut percevoir des intérêts sur les comptes en souffrance qu'après en avoir avisé son client. Les intérêts ainsi exigés doivent être d'un taux raisonnable.

77. Avant d'intenter des procédures judiciaires, le membre doit avoir épuisé les autres moyens dont il dispose pour obtenir le paiement de ses honoraires.

78. Le membre qui confie le recouvrement de la perception de ses honoraires à un tiers doit s'assurer que celui-ci procède avec tact et mesure, dans le respect de la confidentialité et des pratiques en matière de recouvrement de créances autorisées par la loi.

SECTION X

Obligations et restrictions relatives à la publicité

79. Le membre ne doit pas, dans sa publicité, donner à la profession un caractère mercantile ou susceptible d'en dévaloriser l'image.

80. Le membre ne peut mentionner dans sa publicité que les renseignements susceptibles d'aider le public à faire un choix éclairé.

81. Le membre ne peut, dans sa publicité, s'attribuer des qualités ou habiletés particulières, notamment quant à son niveau de compétence ou quant à l'étendue ou à l'efficacité de ses services professionnels, que s'il est en mesure de les justifier.

82. Le membre ne peut faire ou permettre que soit faite, par quelque moyen que ce soit, de la publicité fautive,

trompeuse, incomplète ou susceptible d'induire en erreur.

83. Le membre ne peut, dans sa publicité, utiliser ou permettre que soit utilisé un témoignage d'appui ou de reconnaissance qui le concerne, à l'exception des prix d'excellence et autres mérites reliés à l'exercice de sa profession.

84. Le membre qui fait de la publicité sur des honoraires doit;

1° arrêter des prix;

2° préciser la nature et l'étendue des services professionnels inclus dans ces honoraires;

3° indiquer si des taxes ou des frais sont inclus ou non dans ces honoraires;

4° indiquer si des services additionnels non inclus dans ces honoraires pourraient être requis.

Tous honoraires doivent demeurer en vigueur pour une période minimale de 90 jours après leur dernière diffusion ou publication.

Le membre peut toutefois convenir avec le client d'un prix inférieur à celui diffusé ou publié.

85. Dans le cas d'une publicité sur un prix spécial, le membre doit mentionner la durée de la validité de ce prix, le cas échéant.

86. Le membre ne peut accorder, dans une déclaration ou un message publicitaire, plus d'importance au prix qu'au service offert.

87. Toute publicité doit indiquer le nom et le titre du membre. Lorsque le nom d'une société comprend des membres de professions différentes, elle doit mentionner le titre de chacun.

88. Le membre doit conserver une copie de toute publicité pendant une période de 5 ans suivant la date de la dernière diffusion ou publication. Sur demande, cette copie doit être remise au syndic de l'Ordre, à un enquêteur, à un inspecteur ou à un membre du comité d'inspection professionnelle.

89. Lorsque le membre reproduit le symbole graphique de l'Ordre, aux fins de sa publicité, il doit s'assurer que ce symbole est conforme à l'original que possède le secrétaire de l'Ordre.

90. Le membre qui reproduit le nom de l'Ordre dans sa publicité doit utiliser la formulation suivante; « membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec ».

91. Le présent règlement remplace le Code de déontologie des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (R.R.Q., 1981, c. C-26, r. 41).

92. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.