



## **CODE DE DÉONTOLOGIE CENTRE ACER INC.**

### **PRÉAMBULE**

Le présent code de déontologie s'applique au personnel et aux administrateurs du Centre ACER inc. Il est fortement inspiré d'un document intitulé «L'éthique dans la fonction publique québécoise» paru en 1990 et du code d'éthique de l'IRDA. Ce code a été élaboré afin de favoriser un climat qui permettra :

- ✓ d'être à l'écoute des besoins du client et faire suite avec une réponse rapide;
- ✓ l'excellence par la rigueur scientifique;
- ✓ l'esprit de collaboration.

Le personnel du gouvernement du Québec affecté au Centre ACER inc. demeure assujéti au code d'éthique de la fonction publique. Il doit également se conformer au présent code de déontologie.

Le présent document fait part de règles de conduite à suivre. Il importe cependant de préciser qu'on ne peut énoncer ci-après toutes les actions à éviter, ni énumérer toutes les actions à privilégier. Ce document constitue un guide de référence sur les règles générales que chacun doit intelligemment appliquer, selon les circonstances, dans sa conduite personnelle.

Ces règles sont ici regroupées sous quatre volets :

1. La prestation de travail;
  - l'assiduité et la compétence;
2. Le lien avec l'organisation ;
  - la loyauté et l'allégeance;
3. Le service à la clientèle;
  - la courtoisie, la non-discrimination et la diligence;

4. Le comportement;
- la discrétion;
  - l'honnêteté et l'impartialité;
  - l'absence de conflit d'intérêts.

## **1. LA PRESTATION DE TRAVAIL**

La prestation de travail s'adresse particulièrement au personnel; elle comporte deux types d'obligations : l'obligation d'assiduité et celle de compétence.

L'obligation d'être assidu implique que le personnel est présent au travail, qu'il y accomplit sa tâche, qu'il respecte ses heures de travail et ne s'absente pas sans justification, ni sans autorisation préalable.

L'obligation de compétence implique que le personnel accomplit les attributions de son emploi de façon compétente, c'est-à-dire en dispensant le service demandé d'une manière appropriée, suffisante et satisfaisante pour la direction et les clientèles.

Il doit, de plus, veiller à respecter les normes de sécurité en vigueur, éviter les négligences et ne pas accumuler de retards indus dans l'exécution de ses tâches.

Enfin il doit, par une mise à jour de ses connaissances, s'assurer de conserver la compétence requise pour accomplir efficacement ses fonctions.

## **2. LE LIEN AVEC L'ORGANISATION**

Afin de permettre l'accomplissement de la mission du Centre ACER inc., il importe que le personnel et les administrateurs respectent l'obligation de loyauté et d'allégeance à l'autorité constituée. Cette obligation requiert que le personnel et les administrateurs défendent les intérêts du Centre ACER inc. et évitent de lui causer du tort, par exemple, en utilisant un comportement approprié et en ne divulguant pas de renseignements confidentiels. Cette obligation requiert également que le personnel et les administrateurs prennent leurs décisions dans les meilleurs intérêts du Centre ACER inc.

## **3. LE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Le service à la clientèle implique l'obligation de traiter celle-ci avec **égards et diligence**.

En pratique, **l'obligation de traiter la clientèle avec égards** implique que le personnel adopte un comportement poli et courtois dans ses relations avec la clientèle et évite toute forme de discrimination.

Quant à **l'obligation de diligence envers la clientèle**, elle requiert notamment que le personnel s'empresse de traiter les dossiers qui lui sont confiés et qui touchent directement la clientèle.

#### **4. LE COMPORTEMENT**

Les obligations traitées jusqu'ici créent des attentes ou appellent des actions à poser spécifiquement reliées au travail, l'organisation et la clientèle, respectivement. Celles qui suivent peuvent, par contre, être vues sous l'angle des actions à appliquer de façon générale. Ce sont les obligations reliées à la **discrétion, l'honnêteté, l'impartialité** et l'absence **de conflit d'intérêts**.

- **L'obligation de discrétion**

L'obligation de discrétion signifie que le personnel et les administrateurs doivent garder secret les faits ou les renseignements dont ils prennent connaissance et qui revêtent un caractère confidentiel. Cette obligation signifie également qu'ils doivent adopter une attitude de retenue à l'égard de tous les faits ou informations qui, s'ils les dévoilaient, pourraient nuire au bon fonctionnement du Centre ACER inc., d'entreprises partenaires ou porter atteinte à la vie privée de citoyens.

- **L'obligation d'agir avec honnêteté**

Au départ, l'obligation d'agir avec honnêteté requiert évidemment de ne pas être impliqué dans un vol, une fraude ou une situation d'abus de confiance.

L'obligation d'agir honnêtement exige également que le personnel et les administrateurs évitent toute forme de corruption ou de tentative de corruption.

À cet égard, le personnel et les administrateurs ne peuvent accepter une somme d'argent ou toute autre considération pour l'exercice de leurs fonctions en plus de ce qui leur est alloué pour leurs fonctions ou leur emploi.

De même, ils ne doivent pas accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage quelconque, ni pour eux-mêmes, ni pour une autre personne, ni utiliser à des fins personnelles un bien du Centre ACER inc. ou une information qu'ils détiennent.

L'obligation d'agir avec honnêteté requiert également qu'ils fassent preuve d'honnêteté intellectuelle à l'égard même du contenu des mandats qui leurs sont confiés.

- **L'obligation d'agir avec impartialité**

Le personnel et les administrateurs doivent aussi exercer leurs fonctions avec impartialité, c'est-à-dire éviter toute préférence ou parti pris incompatible avec la justice ou l'équité. Ils doivent ainsi éviter de prendre des décisions fondées sur des préjugés reliés au sexe, à la race, à la couleur, à la religion ou aux convictions politiques d'une personne.

Ils doivent enfin se garder d'agir sur la base de leurs intérêts personnels.

- **L'obligation d'éviter tout conflit d'intérêts**

Le conflit d'intérêts est lié aux situations où le personnel et/ou les administrateurs ont un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte ou risque de l'emporter, sur l'intérêt du Centre ACER inc. en vue duquel ils exercent leurs fonctions.

La notion de conflit d'intérêts constitue une notion très large. De fait, il suffit, pour qu'il y ait conflit d'intérêts, qu'il existe une situation de conflit potentiel, une possibilité réelle que l'intérêt personnel, qu'il soit pécuniaire ou moral, soit préféré à l'intérêt du Centre ACER inc. Il n'est donc pas nécessaire que le personnel et/ou les administrateurs aient réellement profité de leur charge pour servir leurs intérêts ou qu'ils aient contrevenu aux intérêts du Centre ACER inc. Le risque que cela se produise est suffisant puisqu'il peut mettre en cause la crédibilité du Centre ACER inc.

Le personnel et les administrateurs ne peuvent donc pas «avoir un intérêt direct ou indirect dans un projet ou une entreprise qui met en conflit leur intérêt personnel et les devoirs de leurs fonctions», sans avoir au préalable obtenu l'autorisation du directeur général du Centre ACER inc. (dans le cas du personnel) ou du président du Conseil d'administration (dans le cas des administrateurs et dirigeants).

Un administrateur placé dans une situation où il se croit susceptible d'être en conflit d'intérêts soit personnellement, soit comme membre d'une société ou corporation, dans un contrat avec le Centre ACER inc. n'est pas tenu de démissionner, mais doit

cependant divulguer son intérêt au président du Conseil d'administration et se retirer de l'assemblée pendant la durée des délibérations et du vote (prise de décision).

Placé dans une situation où il se croit susceptible d'être en conflit d'intérêts, le personnel doit en informer le directeur général du Centre ACER inc. afin que soient déterminées les mesures qui devront être prises à cet égard.

## **Sanction**

L'administrateur, le directeur ou la directrice qui enfreint le code de déontologie peut être réprimandé, suspendu ou destitué de ses fonctions par le Conseil d'administration.

Le personnel qui enfreint le code de déontologie est passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi par le directeur ou la directrice.

## **CONCLUSION**

Énoncées en termes généraux, les règles déontologiques régissant la conduite du personnel et des administrateurs du Centre ACER inc. doivent être adaptées aux circonstances et aux nombreuses situations où des questions d'éthique peuvent être soulevées.

En cas de doute dans une situation donnée, le personnel et les administrateurs devraient consulter le directeur général du Centre ACER inc.

**Centre ACER inc – approuvé le 3 mars 2005**