



ONTARIO COLLEGE OF TRADES

ORDRE DES MÉTIERS DE L'ONTARIO

Guide sur le code d'éthique des membres

Octobre 2017

Introduction

(a) À propos de l'Ordre

L'Ordre des métiers de l'Ontario (l'Ordre) est un organisme de réglementation et de promotion des métiers spécialisés de l'Ontario ayant comme mandat de protéger les intérêts du public. Créé par voie législative, l'Ordre a le devoir de servir et de protéger l'intérêt public dans l'atteinte de ses objectifs et l'exercice de ses fonctions, tels que définis par la *Loi de 2009 sur l'Ordre des métiers de l'Ontario et l'apprentissage* (la Loi). Les objectifs de l'Ordre sont : gouverner ses membres; maintenir un registre public de ses membres; recevoir et traiter les plaintes portées contre ses membres; et gérer les problèmes de discipline, de faute professionnelle, d'incompétence et d'inaptitude. Travaillant de près avec le gouvernement, l'Ordre est sous la responsabilité réglementaire et administrative du ministère du Travail.

(b) À propos du code d'éthique

Le code d'éthique vise à offrir aux membres un portrait clair de la manière d'exercer leur métier avec professionnalisme et éthique tout en reconnaissant que la grande majorité d'entre eux ont déjà un comportement très professionnel et sont fiers de faire partie de l'Ordre.

Le code d'éthique pour les membres de l'Ordre des métiers de l'Ontario (le code d'éthique) est obligatoire pour tous les membres de l'Ordre. Approuvé par le conseil d'administration de l'Ordre (le conseil), le code s'appuie sur les obligations professionnelles, déjà en place pour tous les membres, qui font partie de la réglementation sur la faute professionnelle, un règlement du conseil en vigueur depuis l'entrée en activité de l'Ordre, le 8 avril 2013.

Le code d'éthique est un outil destiné à promouvoir, à renforcer et à soutenir de hauts standards pour un comportement professionnel et un jugement éthique chez les membres, et ce, pour toutes leurs activités ainsi que leurs relations avec les clients, les autres membres de l'Ordre, les autres professionnels et l'Ordre lui-même.

(c) À propos de ce guide

Ce guide vise à définir le rôle et l'importance du code d'éthique par rapport à la promotion et au renforcement du professionnalisme dans les métiers spécialisés. Il présente le processus de création du code d'éthique et offre un aperçu général des obligations qui en font partie. Ce guide établit la relation entre le code d'éthique et la faute professionnelle et définit la manière dont l'Ordre appliquera le code d'éthique. Il vise également à offrir au public et aux membres des renseignements généraux sur les processus suivis par l'Ordre en cas de plainte à propos d'une faute professionnelle commise par un membre. Finalement, le guide souligne les avantages qu'apporte un code d'éthique aux membres et au public.

Professionalisme dans les métiers

(d) Rôle du professionnalisme dans les métiers

Être en mesure de s'autoréglementer en tant que profession est un privilège. Ce privilège implique une responsabilité pour un organisme de réglementation professionnel de servir et de protéger l'intérêt public dans l'atteinte de ses objectifs et l'exercice de ses fonctions. Les membres d'une profession réglementée ont la responsabilité continue d'agir de manière à mériter la conservation de ce privilège, notamment en respectant de hauts standards de comportement professionnel, y compris le devoir de compétence et d'éthique. Par le passé, le privilège d'autoréglementation était réservé aux professions comme la médecine, les soins infirmiers et l'ingénierie. Cela a changé avec l'adoption de la Loi de 2009 en Ontario et l'entrée en fonction de l'Ordre en 2013. L'adhésion des membres à l'Ordre permet au public de savoir quels professionnels de métiers spécialisés sont réglementés et encadrés.

Les professionnels des métiers spécialisés de l'Ontario sont maintenant traités comme tous les autres professionnels réglementés. Ils ont un ordre professionnel dont ils peuvent devenir membres s'ils respectent des normes de formation et d'apprentissage ainsi que des exigences d'adhésion; ils ont un Ordre qui tient un registre public de ses membres pour que le public puisse confirmer les titres de compétences d'un professionnel qualifié avant de l'embaucher; et ils ont un Ordre qui gouverne ses membres en menant des enquêtes sur les plaintes et en gérant tous les incidents de faute professionnelle, d'incompétence ou d'inaptitude. Un code d'éthique n'est pas seulement un document standard de la réglementation des professions en Ontario. Il s'agit d'un complément à la réglementation sur la faute professionnelle qui renforce le niveau déjà très élevé de professionnalisme de ses membres. Le code d'éthique est une façon de plus de protéger le public.

(e) Codes d'éthique chez les autres professionnels

La réglementation sur la faute professionnelle et le code d'éthique d'une profession sont des documents standards pour tous les organismes professionnels autoréglementés de l'Ontario. La majorité de ces codes font partie d'un règlement et sont entièrement applicables par leur organisme respectif, c'est-à-dire qu'une infraction au code d'éthique pourrait être considérée et traitée comme une faute professionnelle. Cela permet de protéger efficacement le public et, au même moment, de faire briller la profession : un code d'éthique fait savoir au public que les professionnels réglementés ont une responsabilité envers leur Ordre et qu'un processus équitable de gestion des plaintes est en place.

(f) L'importance d'avoir un code d'éthique pour l'Ordre

L'un des objectifs réglementés de l'Ordre est la gouvernance de ses membres. Pour remplir efficacement cette fonction dans l'intérêt du public, l'Ordre a besoin à la fois d'une réglementation sur la faute professionnelle et d'un code d'éthique. Ensemble, ces deux documents établissent les standards de professionnalisme auxquels peut s'attendre le public de la part d'un membre de l'Ordre. Les deux documents sont complémentaires : la réglementation sur la faute professionnelle énonce de manière très générale les différents comportements qui sont considérés comme des fautes professionnelles, tandis que le code d'éthique est beaucoup plus spécifique.

L'objectif du code d'éthique est de guider les membres quant au comportement à adopter dans le cadre de leurs activités professionnelles, et ce, surtout lorsqu'ils entrent en interaction avec l'Ordre, les clients, les autres membres et d'autres professionnels. Le code dépasse les obligations générales déjà énoncées dans la réglementation. L'adoption d'un code d'éthique marque une étape importante du parcours de l'Ordre en tant qu'organisme professionnel de réglementation. Il lui permettra notamment de s'élever au rang des organismes reconnus en soulignant que ses membres sont des professionnels qualifiés respectant les plus hauts standards de conduite.

Le code d'éthique des membres

(g) Les avantages du code pour les membres et le public

Pour les membres, l'avantage principal d'un code d'éthique ayant force exécutoire est de valoriser leur statut en tant que professionnels réglementés et d'élever leur métier au rang des professions déjà reconnues, comme l'ingénierie, l'architecture et les soins infirmiers. L'honnêteté, l'honneur et l'intégrité sont des qualités fondamentales que doivent posséder tous les professionnels réglementés et, conséquemment, tous les membres de l'Ordre. Un manque d'intégrité peut nuire à la relation d'un membre avec un client et à la confiance du public dans un métier, et ce, peu importe la compétence technique ou les aptitudes du membre. Tout comportement témoignant d'un manque de professionnalisme porte atteinte aux services offerts au public et nuit à la réputation des métiers. Le code d'éthique ne sert pas à définir les mauvais comportements que pourrait avoir un membre. Il énonce plutôt des attentes claires et aide les membres à les respecter lorsqu'ils prennent des décisions difficiles. Ils peuvent ainsi se concentrer davantage sur ce qu'ils font de mieux : leur métier. Plus important encore, le code d'éthique est une manière pour l'Ordre de remplir son obligation juridique de servir et de protéger l'intérêt public.

Ainsi, un code d'éthique permet :

- d'éduquer nos membres et le public à propos des normes de conduite attendues de nos professionnels;
- d'augmenter la confiance des clients potentiels et des employeurs, car des lignes directrices claires définissent les standards de conduite auxquels peut s'attendre le public de la part des membres de l'Ordre;
- d'offrir aux membres avec un métier à accréditation facultative un avantage concurrentiel par rapport aux non-membres exerçant le même métier, puisque le public saura qu'ils doivent respecter certains standards et ont une responsabilité envers l'Ordre;
- de faire briller nos membres et leur professionnalisme en mettant en place un mécanisme pour promouvoir l'intégrité personnelle dans leur pratique professionnelle;
- de s'assurer que les membres ont une responsabilité envers l'Ordre, notamment grâce à des standards de conduite élevés et à un processus équitable de discipline et de gestion des plaintes; et
- de renforcer les métiers en augmentant la confiance du public dans l'intégrité et le professionnalisme de nos membres.

On s'attend à ce que le code d'éthique et la réglementation sur la faute professionnelle, encadrés par un processus solide de discipline et de gestion des plaintes, contribuent à : maintenir les plus hauts standards de pratique dans l'intérêt du public; garantir un processus de discipline et de gestion des plaintes équitable et accessible; façonner les métiers grâce à la recherche de l'excellence en formation, en certification et en développement continu des compétences; promouvoir et valoriser l'importance de l'accréditation professionnelle pour les métiers; et augmenter la confiance du public. Cette dernière est particulièrement importante. Sans elle, l'Ordre ne peut pas servir et protéger efficacement l'intérêt public.

(h) Le code d'éthique en bref

Le code d'éthique est un document de cinq pages composé de six articles (ou « sections »). Il a été rédigé à partir des codes d'autres organismes de réglementation professionnels de l'Ontario et adapté au contexte des métiers :

- La section 1 définit certains termes utilisés dans le code, comme « client », « membre compétent », « harcèlement » et « personne non autorisée ».
- La section 2 énonce que le code d'éthique s'applique à tous les membres de l'Ordre et que ces derniers doivent respecter les obligations qui y sont énoncées.
- La section 3 indique que les membres ont le devoir d'exécuter leurs activités et leurs responsabilités envers les clients, le public, les autres membres et les travailleurs spécialisés de manière honorable, éthique et intègre.
- La section 4 définit les obligations professionnelles d'un membre par rapport à l'exercice de son métier et, plus spécifiquement, ses responsabilités envers les clients, notamment :
 - Devoirs de courtoisie, de compétence, d'honnêteté et de respect
 - *par exemple, le devoir de seulement effectuer les tâches d'un métier pour lequel le membre est compétent et le devoir de ne pas avoir un comportement abusif envers un client.*
 - Devoirs reliés à la publicité et aux communications
 - *par exemple, le devoir d'afficher de façon permanente son certificat de qualification ou son attestation d'adhésion dans un endroit visible dans les locaux de son entreprise.*
 - Devoirs reliés aux pratiques commerciales et à la facturation
 - *par exemple, le devoir de fournir au client un contrat écrit si cela est requis par la loi ou lorsque le client le demande.*
- La section 5 définit les devoirs spécifiques d'un membre par rapport aux apprentis, aux employés, aux travailleurs qualifiés et aux membres des autres professions et métiers, y compris :
 - Devoirs de courtoisie, de bonne foi et de respect
 - *par exemple, le devoir d'être courtois avec tous ceux que le membre rencontre dans le cadre de son travail et le devoir d'éviter de faire de la discrimination ou du harcèlement.*

- Devoirs reliés à la formation
 - *par exemple, le devoir pour les parrains de s'assurer que toutes les conditions d'un contrat d'apprentissage enregistré sont respectées.*
- Devoir de respect de la loi
 - *par exemple, le devoir de respecter toutes les lois concernant l'emploi et la supervision des individus.*
- La section 6 précise les devoirs d'un membre par rapport à l'Ordre, y compris :
 - Devoir d'agir avec honnêteté par rapport à tous les processus de demande, d'analyse, d'évaluation et d'examen de l'Ordre;
 - Devoir de répondre par écrit et de la façon la plus complète possible à toute communication de l'Ordre;
 - Devoir de coopérer avec l'Ordre;
 - Devoir de prévenir la pratique illégale d'un métier à accréditation obligatoire.

Il est essentiel que tous les membres soient informés du contenu du code d'éthique pour pouvoir en intégrer les principes dans leurs activités quotidiennes.

(i) Création du code d'éthique

Lors de la création de la réglementation sur la faute professionnelle, le conseil d'administration a décidé de remettre à plus tard la rédaction du code d'éthique, désirant que l'Ordre soit mieux établi et ait la possibilité de prendre du recul quant à ses processus de discipline et de gestion des plaintes. Le processus de création du code d'éthique s'est étalé sur plus d'un an et a été chapeauté par le Comité de gouvernance et de nomination du conseil (le comité) :

- En mai 2016, le comité invite le personnel de l'Ordre à lui soumettre une proposition.
- En novembre 2016, une première version du code d'éthique est considérée comme étant adoptée par le comité, en demeurant toutefois sujette à des modifications.
- Au printemps 2017, la première version du code d'éthique est soumise aux quatre conseils sectoriels de l'Ordre (construction, industrie, force motrice et services) pour qu'ils puissent la réviser et formuler des suggestions et de la rétroaction. Après avoir tenu compte de toute la rétroaction et profité du grand soutien des conseils sectoriels de la construction et de la force motrice, le comité recommande au conseil d'approuver le code d'éthique.
- Le 25 avril 2017, le conseil modifie le Règlement administratif général de l'Ordre pour y intégrer le code d'éthique des membres de l'Ordre comme annexe 1.

(j) Sources utilisées

À la demande du comité, le personnel de l'Ordre a mené un examen et une analyse approfondis des codes d'éthique et des réglementations sur la faute professionnelle de plus de 40 organismes de réglementation professionnels de la province. Il a également rédigé une proposition de code qui respecte les premières instructions du conseil et s'appuie sur deux sources principales :

- Pratiques exemplaires d'autres organismes de réglementation : Des obligations éprouvées adoptées par d'autres organismes de réglementation professionnels et pertinents pour les métiers ont été empruntées et adaptées à la réalité des métiers. De nombreuses provisions ont été tirées des codes d'éthique de l'Ontario Association of Certified Engineering Technicians and Technologists; de l'Ordre des ingénieurs de l'Ontario; et de l'Ordre des géoscientifiques professionnels de l'Ontario.
- Expérience de l'Ordre : Des dispositions originales ont été rédigées pour répondre aux besoins soulevés par l'Ordre pendant ses activités de réglementation des métiers et d'enquête sur les allégations de faute professionnelle portées contre certains de ses membres.

Le code d'éthique est obligatoire pour tous les membres de l'Ordre

Le code d'éthique s'applique à tous les membres de l'Ordre, y compris ceux dont l'attestation d'adhésion ou le certificat de qualification est suspendu. Il s'applique également aux anciens membres dont l'attestation d'adhésion ou le certificat de qualification est expiré, révoqué ou annulé si le comportement en question a été constaté après l'adoption du code d'éthique et pendant que la personne était membre de l'Ordre.

Toutes les obligations du code d'éthique ne seront pas nécessairement applicables dans toutes les situations, pour tous les membres, dans tous les secteurs et dans chaque métier. Le code d'éthique a été rédigé comme document général qui ne contient aucun vocabulaire ou article spécifique à un seul métier ou secteur. Certains devoirs pourraient s'appliquer aux membres de certains métiers ou secteurs, mais pas aux autres. Un bon exemple de cette situation est l'obligation de « fournir une estimation écrite dans un délai raisonnable » (article 4.3(b)), qui ne s'applique probablement pas aux membres du milieu de la coiffure, où les estimations écrites ne font pas partie des pratiques de l'industrie.

Faisant partie intégrante du Règlement administratif général de l'Ordre, le code d'éthique a force exécutoire : les infractions au code d'éthique sont traitées au même titre que les infractions à la réglementation sur la faute professionnelle.

(k) Application régulière de la loi pour les processus de discipline et de gestion des plaintes

Le code d'éthique sera appliqué selon le processus de discipline et de gestion des plaintes en place depuis 2013, soit celui utilisé pour les plaintes avançant qu'un membre a enfreint la réglementation sur la faute professionnelle. L'Ordre s'engage à respecter le droit des membres à une procédure équitable tout en s'assurant de bien répondre aux préoccupations du plaignant, et ce, de manière aussi juste que possible et dans les limites de la Loi. Le fait d'être l'objet d'une plainte liée à une faute professionnelle n'indique pas nécessairement qu'un membre est déclaré coupable d'un manquement ou qu'il sera sanctionné d'une quelconque manière.

Pour les allégations de faute professionnelle, d'incompétence ou d'inaptitude, la Loi exige de suivre un processus en plusieurs étapes, notamment l'examen, l'enquête et l'audience. Toute infraction au code d'éthique constitue une faute professionnelle. Le processus de discipline et de gestion des plaintes commence par le dépôt d'une plainte écrite. Tout le monde peut déposer une plainte écrite à l'Ordre à propos du comportement ou des actions d'un membre. Si une plainte écrite respecte les exigences définies dans la Loi, elle sera l'objet d'une enquête et sera envoyée au comité des

plaintes pour évaluation. À cette étape, le membre visé par la plainte est déjà informé de la situation et a l'occasion de répondre à la plainte.

Après une évaluation de la situation et de la réponse du membre, le comité des plaintes peut décider de fermer le dossier, de résoudre la plainte ou d'acheminer l'affaire au comité de discipline. Si une plainte est acheminée vers le comité de discipline, une audience formelle et publique est tenue. Pendant l'audience, le membre a l'occasion de répondre aux allégations et peut décider d'être représenté par un avocat. Tout comme lors d'un procès, l'Ordre est responsable de prouver les allégations présentes dans la plainte en soumettant des preuves. Le membre peut lui aussi présenter des preuves pour appuyer sa défense. Il est ensuite du ressort du comité de discipline de déterminer si le membre a commis une faute professionnelle et, le cas échéant, de déterminer la sanction qui s'impose. Toutes les affaires passées et présentes, y compris les décisions prises par le comité de discipline, sont publiées sur le site Web de l'Ordre et dans le magazine trimestriel de l'Ordre, *Métiers d'aujourd'hui*.