



**RÈGLEMENT SUR L'ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE
DES MEMBRES**

« CODE DE DÉONTOLOGIE »

Avril 2018

TABLE DES MATIÈRES

BUT 3
 CHAPITRE 1 – DÉFINITIONS..... 3
 CHAPITRE 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES 3
 CHAPITRE 3 – DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT 4
 SECTION 1 – QUALITÉ DE LA RELATION PROFESSIONNELLE 4
 SECTION 2 – LIBERTÉ DE CHOIX ET CONSENTEMENT 5
 SECTION 3 – DISPONIBILITÉ..... 5
 SECTION 4 – CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL..... 6
 SECTION 5 – REÇUS OFFICIELS..... 6
 SECTION 6 – TENUE DES DOSSIERS ET ACCESSIBILITÉ 7
 SECTION 7 – TENUE DES CABINETS DE CONSULTATION 8
 SECTION 8 – COÛTS DES SERVICES OFFERTS 9
 SECTION 9 – INCONDUITE SEXUELLE 9
 CHAPITRE 4 – DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION..... 10
 SECTION 1 – ACTES DÉROGATOIRES..... 10
 SECTION 2 – FORMATION CONTINUE..... 11
 SECTION 3 - RELATIONS AVEC L'ASSOCIATION 11
 SECTION 4 – INDÉPENDANCE 12
 SECTION 5 – RELATIONS AVEC LES AUTRES MEMBRES ET PROFESSIONNELS 13
 CHAPITRE 5 – PUBLICITÉ 13
 CHAPITRE 6 – UTILISATION DE L'IMAGE DE MARQUE DE L'ASSOCIATION 13

L'utilisation du genre masculin a été adoptée sans aucune discrimination afin d'alléger le texte et d'en faciliter sa lecture.

BUT

Le règlement sur l'éthique professionnelle de l'ACAM détermine les devoirs et les obligations dont doit s'acquitter tout membre de l'Association. Il reflète des normes élevées en matière d'éthique professionnelle afin que la profession soit bien encadrée.

CHAPITRE 1 – DÉFINITIONS

ACAM :

Association can-américain des massothérapeutes

Association :

Association can-américain des massothérapeutes

Certificat d'appartenance :

Certificat émis par l'Association can-américain des massothérapeutes attestant le statut du membre en règle.

Client :

Personne bénéficiant des services professionnels d'un membre de l'ACAM

Règlement:

Règlement sur l'éthique professionnelle des membres en règle de l'Association can-américain des massothérapeutes ou Code de déontologie de l'ACAM, sans distinction.

Service :

Action ou prestation qui consiste à mettre à la disposition d'une tierce personne ou d'un ensemble de personnes une capacité technique ou intellectuelle.

Membre:

Définit tout membre en règle qui effectue un ensemble d'actes thérapeutiques posés conformément aux normes établies en massothérapie.

CHAPITRE 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le Membre est assujéti aux obligations et devoirs contenus dans le Règlement et ne peut s'en soustraire.
2. Le Membre doit exercer sa profession avec compétence, intégrité et loyauté.

3. Le Membre doit exercer ses obligations professionnelles dans les limites de ses compétences professionnelles, de ses connaissances ainsi que des moyens dont il dispose. Il doit, le cas échéant, suivre une formation, consulter ou diriger son client vers un autre professionnel.
4. Le Membre doit exercer sa profession dans le respect de la vie, de la dignité, de la liberté de la personne humaine.
5. Le Membre respecte la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (chapitre C-12).
6. Le Membre a le devoir de promouvoir le bien-être et la santé des individus tant sur le plan collectif qu'individuel.
7. Le Membre doit favoriser les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce.
8. Le Membre doit s'assurer du respect du Règlement par les personnes qu'il emploie ou qui travaillent pour ou avec lui.
9. Le Membre ne doit pas permettre à une autre personne, qu'elle soit à son emploi ou non, qu'elle rende un Service en son nom.

CHAPITRE 3 – DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

SECTION 1 – QUALITÉ DE LA RELATION PROFESSIONNELLE

10. Le Membre doit avoir une conduite irréprochable envers toute personne avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de sa profession tant sur le plan physique, mental, qu'émotif.
11. Le Membre doit chercher à établir et à maintenir avec son client une relation de confiance.
12. Le Membre ne doit pas abuser de la relation professionnelle établie avec son client. Il ne doit pas tenter de prendre avantage de l'état de dépendance ou de vulnérabilité d'une personne à laquelle il offre ou fournit des services. Plus particulièrement, le Membre ne doit pas pendant la durée de la relation professionnelle avoir des relations sexuelles avec le ou la Client (e), ni poser des gestes ou tenir des propos à caractère sexuel (voir section « Inconduite sexuelle »).
13. Le Membre ne doit pas intervenir dans les affaires personnelles de son client sur des questions qui ne relèvent pas de son domaine.
14. Le Membre doit s'assurer que le Client aura accès à un suivi thérapeutique lors d'un déménagement, d'un arrêt de travail ou de l'abandon de sa pratique.

SECTION 2 – LIBERTÉ DE CHOIX ET CONSENTEMENT

15. Le Membre doit respecter le droit du Client de consulter un autre Membre, un autre professionnel ou une autre personne compétente. Il ne peut prendre aucune entente ayant pour effet de porter atteinte à ces droits.
16. Le Membre doit avant toute consultation ou service obtenir du Client son consentement libre et éclairé par écrit en utilisant les documents que l'ACAM met à sa disposition lors de son adhésion ou de son renouvellement annuel. Le consentement doit être versé au dossier client.
17. Le Membre doit s'assurer de la compréhension du Client sur la nature d'un Service et de ses conséquences. Il doit, le cas échéant, faciliter en tout temps la prise de décision du Client et la respecter.

SECTION 3 – DISPONIBILITÉ

18. Le Membre ne peut refuser de fournir un service à un Client pour des raisons de race, de couleur, de sexe, de grossesse, d'orientation sexuelle, d'état civil, d'âge, de religion, de convictions politiques, de langue, d'origine ethnique ou nationale, de condition sociale ou de handicap.
19. Le Membre ne peut, sauf pour un motif juste et raisonnable, mettre fin aux services fournis à un Client.
20. Constituent, entre autres, et sans limitations des motifs justes et raisonnables :
 - la perte de la confiance du Client ;
 - le manque de participation de la part du Client ;
 - l'incompatibilité de caractère entre le Membre et le Client, ce qui pourrait mettre en péril la réussite d'un Service ;
 - le conflit d'intérêts ;
 - l'incitation de la part du Client à la pose d'actes qu'il sait illégaux, injustes ou frauduleux ;
 - le comportement abusif du Client, exprimé par exemple par des menaces ou des actes agressifs ;
 - des raisons de santé du Membre, d'obligations familiales importantes ;
 - la retraite.

21. Le Membre qui met fin aux services fournis à un Client doit en informer le Client en lui donnant un avis dans un délai raisonnable, si cela est possible, et l'orienter vers un autre professionnel.

SECTION 4 – CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

22. Le Membre doit préserver le secret de tous les renseignements obtenus dans l'exercice de sa profession.
23. Le Membre doit, entre autres et de quelque manière que ce soit, éviter de révéler qu'une personne a fait appel à ses services. Il ne doit pas avoir de conversations indiscrettes, incluant les échanges virtuels.
24. Le Membre ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son Client ou lorsque la loi l'ordonne.
25. Le Membre doit prendre les moyens raisonnables à l'égard de ses employés et du personnel qui travaille pour ou avec lui pour que soit préservé le secret des renseignements de nature confidentielle.
26. Le Membre ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle au préjudice d'un Client.
27. Le Membre ne doit pas faire usage de renseignements de nature confidentielle en vue d'obtenir un avantage pour lui-même ou pour autrui.

SECTION 5 – REÇUS OFFICIELS

28. Le Membre qui émet des reçus à ses clients pour fins de remboursement par les compagnies d'assurances :
 - doit compléter et signer chaque reçu avec honnêteté ;
 - est responsable en tout temps des reçus officiels numérotés qui lui sont remis par l'ACAM et ce, même en cas de vol ou de perte ;
 - doit exclure du montant inscrit sur les reçus toutes les suggestions ou vente de produits naturels ou supplémentation. Ces frais sont à la charge du client et ne doivent pas faire partie du total des honoraires à déclarer aux assureurs ;
 - ne doit jamais émettre des reçus pour un membre de la famille immédiate qu'ils habitent ou non à la même adresse. (ceci inclut les parents, enfants, frères ou sœurs) ;

- ne doit jamais émettre des reçus lorsque le paiement de la consultation a été réglé par un certificat cadeau. Le certificat est un cadeau et a été payé par un tiers, il n’y a donc pas lieu d’émettre un reçu d’assurance ;
- ne doit jamais signer un reçu pour un autre ;
- ne doit jamais ajouter sur le reçu des rencontres fictives pour que l’assuré perçoive plus que les frais encourus.

SECTION 6 – TENUE DES DOSSIERS ET ACCESSIBILITÉ

29. Le Membre doit consigner dans chaque dossier les renseignements suivants :

- la date d'ouverture du dossier ;
- le nom du client, son adresse et son numéro de téléphone ;
- sa date de naissance ;
- le bilan de santé qui inclut toutes les informations relatives à la santé du client afin de prévenir des manœuvres pouvant aller à l’encontre de l’état de santé du client ;
- une description sommaire des motifs de la consultation et sa date (toutes les consultations doivent être consignées dans le dossier client) ;
- une description des Services rendus (les méthodes utilisées notamment) et leur date ;
- les conseils faits au Client ;
- les annotations, la correspondance et les autres documents relatifs aux Services rendus.

30. Le Membre doit consigner dans chaque dossier Client le temps utilisé par lui et, le cas échéant, par ses employés, toutes notes pertinentes à la consultation, ainsi que la copie des notes d'honoraires et de paiement jusqu'au moment où il cesse de rendre des services professionnels à la personne concernée par ce dossier.

31. Le Membre doit conserver chaque dossier pendant au moins 5 ans à compter de la date du dernier Service rendu.

32. Le Membre doit conserver ses dossiers, actifs et inactifs, dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et pouvant être fermé à clef rendant les dossiers inaccessibles.

33. Le Membre peut utiliser l'informatique pour la constitution et la tenue de ses dossiers à condition que :

- leur confidentialité soit respectée ;
- toute inscription ou tout rapport introduit dans un dossier informatisé contienne le nom de son auteur ;
- l’environnement informatique soit hautement sécurisé (serveur, mot de passe, cession verrouillée lorsque le Membre n’utilise pas son ordinateur, etc.).

34. Le Membre doit respecter le droit de son client de prendre connaissance des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet et d'obtenir copie de ces documents, dans un délai raisonnable.

35. Le Membre peut exiger des frais pour la reproduction, la transcription ou la transmission des documents demandés. Il doit préalablement informer le Client du montant approximatif qu'il sera appelé à payer.

36. Lorsqu'un Client retire un document qui lui appartient du dossier qui le concerne, le Membre doit insérer dans son dossier une note signée par ce Client indiquant la nature du document et la date du retrait.

37. Le Membre qui s'absente de son cabinet de consultation doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des dossiers.

SECTION 7 – TENUE DES CABINETS DE CONSULTATION

38. Le Membre doit aménager son cabinet de consultation de façon à ce que l'identité et les conversations des personnes qui s'y trouvent ne puissent être perçues de l'extérieur de ce cabinet.

39. Le Membre doit aménager ou avoir accès près de son cabinet de consultation une salle d'attente destinée à recevoir les personnes à qui il rend des Services, ainsi qu'accès à une salle de bain à l'usage du Client.

40. Le Membre doit s'abstenir de pratiquer dans des conditions, des états ou des lieux susceptibles de compromettre la qualité de ses services.

41. Le Membre doit afficher son Certificat d'appartenance de l'ACAM en vigueur dans sa salle d'attente ou dans son cabinet.

42. Le Membre doit mettre à la vue du public dans la salle d'attente une copie du Règlement sur l'éthique professionnelle des massothérapeutes de l'Association can-américain des massothérapeutes.

SECTION 8 – COÛTS DES SERVICES OFFERTS

43. Le Membre doit afficher ses Services ainsi qu'une grille tarifaire dans la salle d'attente et dans son cabinet, dans un endroit visible par le Client. Le Membre affichant ses honoraires doit clairement préciser :

- le montant exact des honoraires visés ;
- la période pendant laquelle ces honoraires sont en vigueur ;
- la nature et l'étendue des Services professionnels inclus ;
- tout Service additionnel pouvant être requis et qui n'est pas inclus.

44. Le Membre doit afficher les modalités de paiement dans un endroit visible par le Client.

SECTION 9 – INCONDUITE SEXUELLE

45. Le Membre doit respecter la vie privée et amoureuse du Client.

46. Le Membre ne doit pas s'engager dans une manœuvre de séduction, établir de liens intimes ou amoureux avec le Client pendant la durée de la relation professionnelle.

47. Le Membre ne doit pas faire d'attouchement sexuel, de quelque nature que ce soit, avec le Client.

48. Le Membre ne doit pas s'engager dans une activité sexuelle, de quelque nature que ce soit, avec le Client pendant la durée de la relation professionnelle, incluant une relation sexuelle complète ou non, la masturbation ou tout contact génital, oral ou anal.

49. Le Membre doit notamment s'abstenir de :

- harceler ou abuser sexuellement du Client ;
- demander ou offrir des faveurs sexuelles au Client ;
- tenir des propos à connotation sexuelle, un discours sexuellement avilissant pour le Client ou des propos dégradants ;

- émettre des commentaires sur l'apparence physique du Client, incluant son habillement et son orientation sexuelle ;
- proposer ou garantir une guérison à un problème d'ordre sexuel ou de dysfonctionnement sexuel du Client : à la suite d'aveux par le Client de tels problème ou dysfonctionnement, le Membre doit le diriger vers un thérapeute sexologue clinicien, membre d'une corporation, d'une association ou d'un ordre professionnel ;
- pratiquer ou suggérer des manœuvres corporelles ou énergétiques s'apparentant à des gestes à caractère sexuel ou à connotation sexuelle.

CHAPITRE 4 – DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION

SECTION 1 – ACTES DÉROGATOIRES

50. Le Membre doit s'acquitter de ses devoirs et obligations professionnelles avec dignité et dans le respect des lois. Constitue notamment un acte dérogatoire répréhensible par l'Association :

- commettre une négligence dans l'exercice de sa profession ;
- poser un acte non requis ou disproportionné eu égard aux besoins du Client ou de multiplier sans raison suffisante des Services professionnels ;
- solliciter quelqu'un de façon pressante ou répétée à recourir à ses Services ;
- poser un acte ou faire une activité réservée à une autre profession ;
- obtenir ses titres et compétences de manière illégitime et pratiquer sur une base frauduleuse ;
- utiliser le pouvoir que lui confère son statut d'aidant pour profiter de la vulnérabilité d'un Client ;
- exercer sa profession sous l'influence de substance psychotrope ou toute autre substance, incluant l'alcool, provoquant des effets similaires ;
- garantir, même de bonne foi, une guérison ou une rémission ;
- mentir ou cacher d'importantes informations sur sa pratique ;

- réclamer des honoraires pour des Services non réalisés, à l'exception de certificats cadeaux ;
- ne pas honorer un certificat-cadeau toujours en vigueur et dûment payé ;
- émettre un reçu pour fins d'impôts ou d'assurance dont les informations sont erronées, incluant la nature du Service, le montant et la date où il a été donné.

SECTION 2 – FORMATION CONTINUE

51. Le Membre doit suivre au minimum 15 heures de formation continue annuellement dans un domaine connexe à la profession.
52. Le Membre doit fournir les preuves de ses formations à l'Association lors de son renouvellement.

SECTION 3 - RELATIONS AVEC L'ASSOCIATION

53. Le Membre doit se comporter avec dignité, courtoisie, respect et intégrité avec l'Association.
54. Le Membre doit payer sa cotisation annuelle, qui est non remboursable.
55. Le Membre doit répondre de façon complète et véridique, dans les plus brefs délais, à toute demande provenant d'une personne dûment nommée et mandatée par l'Association.
56. Le Membre doit respecter tout engagement qu'il a conclu avec l'Association.
57. Le Membre doit signaler à l'Association tout Membre qu'il croit inapte à l'exercice, incompetent, malhonnête ou qu'il estime avoir posé un geste contrevenant aux dispositions du Règlement.
58. Le Membre ne doit pas faire de pression indue ou offrir de l'argent ou tout autre avantage, dans le but d'influencer l'Association ou toute personne agissant pour le compte de l'Association.
59. Le Membre doit collaborer avec l'Association lors des visites d'inspection qui peuvent être annoncées ou non.
60. Le Membre reconnaît qu'il est seul responsable de sa pratique.

61. L'Association se réserve le droit de radier en tout temps de manière permanente ou temporaire, un Membre qui ne se conforme pas aux règlements de l'Association. Un Membre compromet ou perd son titre de membre notamment dans les cas suivants :

- un manquement grave au Règlement, incluant le volet de la formation continue ;
- une négligence professionnelle ;
- un refus d'inspection, annoncée ou non, par un représentant de l'ACAM pour des raisons non valables ;
- une fraude ;
- le non-paiement de sa cotisation ;
- tout autre motif jugé inacceptable et nuisant à la profession.

62. L'Association recommande fortement au Membre de contracter une assurance responsabilité professionnelle et civile.

SECTION 4 – INDÉPENDANCE

63. Le Membre doit éviter toute situation qui le placerait en situation apparente, potentielle ou réelle de conflits d'intérêts.
64. Le Membre doit divulguer à l'Association tout conflit d'intérêts qui pourrait influencer la pratique de sa profession, qu'il soit apparent, potentiel ou réel. Il doit dans ce cas également proposer un plan de gestion que l'Association se réserve le droit d'accepter ou de refuser.
65. Le Membre doit s'abstenir :
- d'obtenir un avantage financier notamment par l'ordonnance d'appareils ou de produits ;
 - d'accorder, dans l'exercice de sa profession, tout avantage, commission ou ristourne à quelque personne que ce soit ;
 - d'accepter, à titre de Membre, toute commission, ristourne ou avantage matériel à l'exception des remerciements d'usage et des cadeaux de valeur modeste (40 \$ et moins) et pas en nombre multiple.

SECTION 5 – RELATIONS AVEC LES AUTRES MEMBRES ET PROFESSIONNELS

66. Le Membre doit dans ses rapports avec les autres Membres et les autres professionnels se comporter avec dignité, courtoisie, respect et intégrité; il doit notamment :

- chercher à établir et à maintenir des relations harmonieuses ;
- s'abstenir de dénigrer un autre Membre ou un autre professionnel ;
- s'abstenir de harceler, intimider ou menacer un autre Membre ou un autre professionnel.

CHAPITRE 5 – PUBLICITÉ

67. La publicité faite par le Membre ou en son nom, relativement à l'exercice des activités qui lui sont réservées, doit clairement l'identifier comme seul responsable de ces activités.

68. Le Membre ne doit pas faire de publicité contenant des informations erronées ou trompeuses.

69. Le Membre doit s'abstenir d'utiliser son statut pour faire de la vente induite ou excessive.

70. Le Membre doit conserver une copie intégrale de toute publicité faite par lui ou en son nom, dans sa forme d'origine, pendant une période de 3 ans suivant la date de sa dernière publication ou diffusion. Sur demande, cette copie doit être remise sans délai à l'Association.

CHAPITRE 6 – UTILISATION DE L'IMAGE DE MARQUE DE L'ASSOCIATION

71. Le Membre est autorisé à utiliser une reproduction du symbole graphique en vigueur de l'Association :

- dans sa correspondance ;
- sur sa carte d'affaires ;
- sur une affiche annonçant son cabinet et ses Services reconnus par l'Association.

72. Le Membre qui utilise l'image de marque de l'Association doit s'assurer qu'une telle reproduction doit être conforme à l'original détenu par l'Association.