

Numéro de politique : 034
Diffusion : À déterminer
Révisé : October 2015

Section

2

Code de déontologie

Énoncé de politique

Le **Code de déontologie** (le « Code ») de l'Association canadienne de la sécurité (la « **CANASA** » ou « **l'Association** ») définit les principes qui doivent régir la conduite de ses membres afin d'assurer la conformité aux règlements et aux politiques de l'Association pouvant être adoptés, modifiés ou élaborés selon les besoins.

Tous les membres de la CANASA doivent respecter le Code. De plus, tous les membres de la CANASA sont responsables de s'assurer que leurs représentants sont disposés à se conformer entièrement au Code et qu'ils s'y conforment dans les faits. Tout manquement au Code, de la part d'un membre ou d'un représentant, que le membre en ait connaissance ou non, pourrait entraîner des mesures disciplinaires, y compris, mais sans s'y limiter, la résiliation de l'adhésion du membre à la CANASA.

Le terme « représentant » inclut les employés, les entrepreneurs indépendants, les agents, les distributeurs, les réseaux de distributeurs, les associés ou autres entités, ainsi que toute personne qui commercialise, vend, installe ou entretient des systèmes électroniques de sécurité des personnes et des produits de sécurité électronique au nom d'un membre de la CANASA, conjointement ou en collaboration avec un membre de la CANASA.

Code de déontologie de la CANASA

1. Les membres de la CANASA doivent souscrire, et doivent s'assurer que leurs représentants souscrivent, aux plus hautes normes de compétence, de service, d'efficacité et de conduite déontologique lorsqu'ils traitent avec des intervenants de l'industrie de la sécurité électronique, y compris les clients, les gouvernements, les établissements d'enseignement, les services de police et les médias.
2. Les membres de la CANASA doivent mener, et doivent s'assurer que leurs représentants mènent, leurs activités de commercialisation et de publicité de façon honnête et doivent se conformer à l'ensemble des lois et règlements fédéraux, provinciaux, municipaux et locaux.
3. Les membres de la CANASA doivent agir, et s'assurer que leurs représentants agissent, en tout temps avec intégrité lorsqu'ils traitent avec des clients ou des employés actuels ou passés, avec les autres membres, les autres représentants et le grand public.
4. Les membres de la CANASA ne doivent pas propager, et doivent s'assurer que leurs représentants ne propagent pas, intentionnellement des renseignements faux ou trompeurs, que ce soit par écrit, verbalement ou implicitement, et ils ne doivent pas dissimuler des faits pertinents. Les membres de la CANASA et leurs représentants ont l'obligation de communiquer des messages véridiques, exacts et de bon goût dans leurs publicités et leurs promotions des ventes.
5. Les membres de la CANASA ne doivent pas se placer, et doivent s'assurer que leurs représentants ne se placent pas, en situation de conflit d'intérêt ou de concurrence à moins

d'obtenir le consentement exprès des personnes concernées après leur avoir révélé l'ensemble des faits.

6. Les membres de la CANASA doivent s'abstenir de s'associer, et s'assurer que leurs représentants s'abstiennent de s'associer, en toute connaissance de cause, avec toute entreprise, entité ou personne qui utilise des méthodes commerciales inappropriées, illégales ou trompeuses.
7. Les membres de la CANASA ne doivent pas porter, et doivent s'assurer que leurs représentants ne portent pas, intentionnellement atteinte à la réputation professionnelle ou aux pratiques d'un autre membre ou de la CANASA, puisqu'elles reflètent la réputation de l'organisation.
8. Si un membre de la CANASA détient la preuve qu'un autre membre ou qu'un représentant d'un autre membre est coupable de pratiques malhonnêtes ou d'une violation du Code, il a le devoir d'en informer la CANASA.
9. Si un membre de la CANASA détient la preuve que l'un de ses propres représentants est coupable de pratiques malhonnêtes ou d'une violation du Code, il doit immédiatement mettre un terme à sa relation avec le représentant concerné et en informer la CANASA.
10. Les membres de la CANASA ne doivent pas entreprendre, et doivent s'assurer que leurs représentants n'entreprennent pas, un travail pour lequel ils ne sont pas dûment qualifiés, et ils doivent suivre les étapes nécessaires afin d'obtenir les renseignements requis pour mener à bien un tel travail et assurer la satisfaction du client.
11. Les membres de la CANASA doivent considérer, et doivent s'assurer que leurs représentants considèrent, comme strictement confidentiels tous les renseignements recueillis dans le cadre de leur relation avec leurs clients, et ne doivent pas divulguer ces renseignements sans avoir obtenu au préalable le consentement écrit de ces clients. Les membres de la CANASA doivent respecter, et s'assurer que leurs représentants respectent, toutes les lois sur la protection des renseignements personnels.
12. Les membres de la CANASA doivent contribuer à rehausser le niveau de connaissance de la profession en échangeant des renseignements, en suivant des cours et en prenant régulièrement part à des événements de l'industrie. Dans le respect de sa politique anticoncurrentielle, la CANASA encourage les membres chevronnés de la CANASA à utiliser leurs talents particuliers, leur formation et leur capacité de mentorat dans l'intérêt des nouveaux membres.
13. Les membres de la CANASA doivent s'abstenir de faire valoir leur relation avec l'Association de façon à prétendre ou à sous-entendre qu'il existe un agrément officiel ou un assentiment qui dépasse la portée de l'adhésion à l'Association, ses objectifs, ses règles et ses politiques.
14. Les membres de la CANASA doivent coopérer avec les autres membres dans le but de respecter et d'appliquer le Code.

Manquement au Code

Les plaintes liées à des manquements au Code doivent être portées à l'attention du directeur général par les membres, les consommateurs, les non-membres, ou par tout autre organisme, groupe, entité

ou personne. Suivant la réception d'une plainte par le directeur général, les mesures suivantes seront prises :

1. Le directeur général devra déterminer si la plainte concerne un membre de la CANASA ou un représentant d'un membre de la CANASA.
2. On enverra au plaignant une lettre accusant réception de la plainte. Si la plainte concerne un membre de la CANASA ou un représentant d'un membre de la CANASA, il faudra prendre des mesures supplémentaires.
3. On enverra au membre une lettre indiquant qu'une plainte a été déposée à son endroit, et dans cette lettre, on lui demandera une réponse dans les 15 jours suivant la réception de l'avis.
4. Si on reçoit une réponse dans les 15 jours, le directeur général devra faire parvenir une copie de la réponse au plaignant. Le directeur général devra demander au plaignant de répondre à son tour dans un délai de 7 jours afin de confirmer que :
 - A. la plainte est résolue;
 - B. la plainte n'est pas résolue.
5. Si la plainte a été résolue, aucune autre mesure ne sera nécessaire.
6. Si la plainte n'a pas été résolue ou qu'aucune réponse à la plainte n'a été reçue dans les 15 jours, le directeur général devra remettre la situation aux mains du Comité de l'éthique.
7. Le Comité de l'éthique devra examiner la plainte et déterminer si d'autres renseignements sont nécessaires. Si d'autres renseignements sont requis, le Comité de l'éthique, conjointement avec le directeur général, devra faire enquête et réunir toute l'information supplémentaire nécessaire.
8. Le Comité de l'éthique devra déterminer la validité de la plainte.
9. Si la plainte n'est pas valide, le dossier de plainte sera fermé avec la mention « aucune mesure disciplinaire requise ».
10. Si la plainte est jugée valide, le Comité de l'éthique avisera le membre, par l'entremise du directeur général, des mesures proposées pour résoudre la plainte.
11. Le membre se verra attribuer un délai de 15 jours pour résoudre la plainte.
12. Si la plainte n'est toujours pas résolue dans le délai prévu de 15 jours, le Comité de l'éthique aura le pouvoir de présenter l'une des décisions définitives et obligatoires suivantes :
 - I. placer le membre en probation de sorte que son statut ne lui permette pas de voter ni de faire de la publicité indiquant qu'il est membre de l'Association, ce pendant une période pouvant aller jusqu'à 12 mois;
 - II. suspendre temporairement l'adhésion à l'Association pour une période ne pouvant dépasser 24 mois;
 - III. résilier l'adhésion du membre à la CANASA (sans remboursement des frais d'adhésion).

13. Les dispositions du Code sont complémentaires aux règlements de l'Association. Nonobstant les dispositions ci-dessus, en cas de divergence entre le Code et les règlements de l'Association, ce sont les règlements qui prévalent.