



ASSOCIATION DE PRÉVENTION DE DÉGÂTS D'EAU DU QUÉBEC

# Code de déontologie

Politique 01, version 1.0  
juin 2018

# Table des matières – Code de déontologie

---

## Table des matières

Aperçu général.....	2
Objet .....	2
Portée.....	2
Code de déontologie de la PREVDEQ.....	2
Protéger le public .....	2
Encourager les pratiques de mise en marché honnêtes, la représentation juste et la saine concurrence .....	3
Lignes directrices, en matière de compétences, intégrité et objectivité .....	3
Lignes directrices en matière d'indépendance et de désintéressement.....	4
Lignes directrices en matière de disponibilité et diligence.....	4
Lignes directrices en matière de rémunération et autres frais .....	5
Lignes directrices en matière de confidentialité.....	6
Lignes directrices en matière de relations avec la PREVDEQ et les autres intervenants dans le domaine .....	6
Lignes directrices en matière de publicité .....	7
Lignes directrices en matière de présence en ligne .....	7
Manquement au Code .....	7
Formation .....	8

# Code de déontologie<sup>1</sup>

## Aperçu général

L'Association de prévention de dégâts d'eau du Québec (PREVDEQ ou « l'Association ») a été fondée dans le but de rassembler les différents intervenants dans le domaine pour être leur porte-parole, pour informer le public des solutions fiables qui existent, pour agir auprès des assureurs de dommages et des instances gouvernementales pertinentes et pour offrir à ses Membres des outils permettant d'améliorer la qualité des services offerts au public.

Conformément à son énoncé de mission défini et approuvé en assemblée générale, la PREVDEQ dispose d'un Code de déontologie que ses Membres s'engagent à respecter. Cet engagement fait partie des conditions d'adhésion de tous les Membres (ci-après « le Membre »), à l'exception des Membres partenaires et des Membres assureurs. Le code en question sera évalué une fois l'an pour assurer qu'il répond de façon adéquate aux objectifs de la PREVDEQ.

## Objet

Le présent *Code de déontologie* vise à doter la PREVDEQ d'une politique écrite officielle en matière d'éthique, l'éthique étant cet « ensemble des règles et des devoirs qui régissent la conduite de ceux qui exercent une profession ». Réunis dans un document dûment approuvé par les Membres, ces règles et devoirs forment un « code de normes morales prévoyant des sanctions pour les manquements à ces normes ».

Il servira aussi d'outil de référence en matière d'éthique. Le respect dudit Code permettra de « protéger le public et d'encourager les pratiques de mise en marché honnêtes, la représentation juste et la saine concurrence », comme ce qui est prévu dans l'énoncé de mission de la PREVDEQ.

## Portée

La présent *Code de déontologie* régit la conduite de tous les Membres de la PREVDEQ, et ceux-ci doivent s'assurer que tous leurs sous-traitants et représentants sont disposés à s'y conformer, si ce n'est pas déjà le cas.

- Les représentants correspondent aux employés, aux agents, aux associés et à toute personne qui commercialise, vend ou installe les systèmes offerts par le Membre.

Tout manquement au Code de la part d'un Membre ou d'un de ses représentants ou sous-traitant peut entraîner des mesures disciplinaires, y compris, sans s'y limiter, la résiliation temporaire ou permanente de l'adhésion du Membre à la PREVDEQ.

## Code de déontologie de la PREVDEQ

La PREVDEQ prévoit que son *Code de déontologie* comprenne les conditions qui suivent.

## Protéger le public

Dans le présent code, on entend par « public » toute personne ou société morale (syndicat de copropriétaires, propriétaire immobilier, institution cliente) à qui le Membre rend des services professionnels.

- Le Membre favorise les mesures d'éducation et d'information du public dans le domaine de la prévention des dégâts d'eau
- Le Membre prend les mesures nécessaires pour maintenir à jour ses connaissances et mettre en pratique les nouvelles connaissances reliées à son domaine d'exercice.

## **Encourager les pratiques de mise en marché honnêtes, la représentation juste et la saine concurrence**

### **Lignes directrices, en matière de compétences, intégrité et objectivité**

Le Membre s'acquitte de ses obligations professionnelles avec compétence, intégrité et objectivité.

En particulier,

- Le Membre qui retient les services d'un sous-traitant s'assure que celui-ci respecte les lois et règlements en vigueur.
- Avant d'accepter de rendre des services professionnels, le Membre s'assure de posséder la compétence nécessaire et les moyens pour exécuter ces services adéquatement.
- À moins que le contexte ne s'y oppose, le Membre indique au client, par écrit, les services professionnels qu'il rendra.
- Dès que possible, il informe le client de l'ampleur et des modalités de ses services et lui fournit les explications nécessaires quant à la composition, la propriété, la qualité, les avantages et les inconvénients du bien ou service offert.
- Le Membre qui doit fournir ou à qui on demande de fournir un bien, produit ou matériel avise son client de sa disponibilité ou de son remplacement.
- Le Membre ne doit pas rendre des services professionnels pour lesquels il n'est pas dûment autorisé compte tenu des réglementations nationales, provinciales ou municipales en vigueur. Le Membre ne doit pas entreprendre, et doit s'assurer que ses représentants n'entreprennent pas, un travail pour lequel il n'est pas dûment qualifié et il doit suivre les étapes nécessaires afin d'obtenir les renseignements requis pour mener à bien un tel travail et assurer la satisfaction du client ;

- Le Membre ne doit pas offrir ou rendre des services professionnels pour lesquels il n'est pas suffisamment préparé ou pour lesquels il ne possède pas ou n'a pas accès aux installations et à l'équipement nécessaires.
- Le Membre reconnaît en tout temps le droit du client de consulter un autre fournisseur, qu'il soit ou non Membre de la PREVDEQ, ou une autre personne compétente.
- Le Membre s'abstient d'exercer ses activités professionnelles dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de ses services ou la dignité de la profession.
- Si l'intérêt d'un client l'exige, le Membre consulte un autre Membre, un spécialiste d'une autre discipline ou une autre personne compétente, ou le dirige vers l'une de ces personnes.
- Le Membre informe le plus tôt possible son client de toute erreur préjudiciable et difficilement repérable, de toute complication ou de tout incident lié à l'exécution des services professionnels et prend, le cas échéant, les moyens nécessaires pour corriger la situation.

## **Lignes directrices en matière d'indépendance et de désintéressement**

Le Membre de la PREVDEQ subordonne son intérêt personnel à celui du client.

Le Membre doit ignorer toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence préjudiciable sur l'exécution de ses devoirs professionnels. Il fait preuve d'impartialité dans ses rapports avec le client, les entrepreneurs, les fournisseurs et les autres personnes faisant affaire avec le client.

Le Membre sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle et évite toute situation où il serait en conflit d'intérêts. Il se trouve dans une situation de conflit d'intérêts lorsque, notamment, les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client ou que son jugement et sa loyauté envers celui-ci peuvent en être défavorablement affectés.

Le Membre s'abstient de recevoir, directement ou indirectement, à l'exception de la rémunération ou des honoraires auxquels il a droit, un avantage, une ristourne ou une commission relatif à l'exercice de sa profession. De même, il lui est interdit de verser, d'offrir de verser ou de s'engager à verser un tel avantage, commission ou ristourne.

## **Lignes directrices en matière de disponibilité et diligence**

Dans l'exercice de ses activités professionnelles, le Membre de la PREVDEQ fait preuve d'une disponibilité, d'une attention et d'une diligence raisonnables.

En plus des avis et des conseils qu'il prodigue normalement au client, le Membre lui fournit les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services professionnels qu'il lui rend.

Le Membre rend compte au client de la prestation de ses services professionnels en fin d'exécution ou, à tout moment, sur demande.

Sauf pour un motif juste et raisonnable, le Membre n'interrompt pas ses services auprès d'un client. Constituent notamment des motifs justes et raisonnables :

- 1° la perte de confiance du client envers le Membre ;
- 2° le manque de collaboration de la part du client ;
- 3° le fait que le Membre soit en situation de conflit d'intérêts ou dans un contexte tel que son indépendance professionnelle puisse être mise en doute ;
- 4° l'incitation, de la part du client, à l'accomplissement d'actes illégaux ou injustes.

Avant d'interrompre ses services professionnels auprès d'un client, le Membre l'avise dans un délai raisonnable et prend les mesures nécessaires pour éviter que cette cessation de services ne cause préjudice à son client.

## **Lignes directrices en matière de rémunération et autres frais**

Le Membre de la PREVDEQ prévient le client du coût approximatif et prévisible de l'ensemble de ses services professionnels avant de les rendre.

Le Membre demande et accepte des honoraires justes et raisonnables. Les honoraires justes et raisonnables sont ceux qui sont justifiés par les circonstances et proportionnés aux services professionnels rendus et à l'envergure du matériel mis en place.

Le Membre tient notamment compte des facteurs suivants pour la fixation de ses honoraires :

- 1° son expérience ;
- 2° le temps consacré à l'exécution de la prestation de services professionnels ;
- 3° la difficulté et l'importance des services professionnels ;
- 4° la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle ;
5. le coût des produits ou du matériel nécessaires à l'exécution de la prestation de services professionnels.

Pour un même service professionnel, le Membre ne doit accepter d'honoraires ou de rémunération que de son client ou de son représentant.

Le Membre ne partage sa rémunération ou ses honoraires avec une autre personne que dans la mesure où ce partage correspond à une répartition des services et des responsabilités.

Le Membre fournit au client un relevé clair de ses honoraires professionnels incluant le coût des biens fournis s'il y a lieu, et les modalités de paiement applicables. Sur demande, il lui fournit toutes les explications nécessaires à sa compréhension.

Le Membre ne perçoit d'intérêts sur les comptes en souffrance que s'il en a avisé le client. Les intérêts ainsi exigés doivent être raisonnables.

Avant de recourir à des procédures judiciaires pour obtenir le paiement de ses honoraires, le Membre épuise tous les autres moyens dont il dispose.

Le Membre qui confie à une autre personne le soin de percevoir ses honoraires professionnels s'assure que celle-ci procède avec tact et mesure.

## **Lignes directrices en matière de confidentialité**

Le Membre de la PREVDEQ respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. Le cas échéant, il prend les moyens raisonnables à l'égard de ses employés et du personnel qui l'entoure pour que soit préservé le secret professionnel. Ceci englobe les données de nature confidentielle comme les renseignements personnels identifiables.

Le Membre ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation écrite de son client ou lorsque la loi l'ordonne.

Le Membre évite toute conversation indiscrete au sujet d'un client et des services professionnels qui lui sont rendus.

## **Lignes directrices en matière de relations avec la PREVDEQ et les autres intervenants dans le domaine**

Dans la mesure de ses possibilités, le Membre de la PREVDEQ aide au développement de sa profession par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec les autres.

Dans la mesure du possible, le Membre à qui on demande de participer à l'un de ses comités accepte cette fonction.

Le Membre répond dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant de la PREVDEQ ainsi que d'un membre du comité de déontologie et se rend disponible pour toute rencontre jugée pertinente.

Le Membre ne doit pas surprendre la bonne foi d'un autre Membre, abuser de sa confiance, être déloyal envers lui ou attaquer la réputation professionnelle d'un autre Membre.

Le Membre à qui on demande de remplacer un autre Membre de la PREVDEQ ou d'examiner ou de réviser les travaux d'un autre Membre de la PREVDEQ en avise ce dernier et, s'il y a lieu, s'assure que la prestation de services professionnels de celui-ci est terminée.

Si un Membre détient la preuve qu'un autre Membre est coupable de pratiques malhonnêtes ou non conformes au Code de déontologie, il a le devoir d'en informer le conseil d'administration de la PREVDEQ.

## **Lignes directrices en matière de publicité**

Le Membre de la PREVDEQ doit s'abstenir de faire valoir son adhésion de manière à laisser sous-entendre que cette adhésion peut faire office d'agrément officiel ou de toute autre confirmation de qualité qui dépasse la portée de l'adhésion à l'Association, soit le respect de son *Code de déontologie*.

Le Membre ne peut faire, ou ne peut permettre que soit faite, par quelque moyen que ce soit, de la publicité fautive, trompeuse, incomplète ou raisonnablement susceptible d'induire en erreur.

Le Membre ne peut utiliser de procédés publicitaires susceptibles de dénigrer ou de dévaloriser quiconque est en relation avec lui dans l'exercice de sa profession, ni dénigrer un service qu'il rend ou un bien qu'il fournit.

Le Membre ne peut faire de la publicité concernant un bien que dans la mesure où il en possède une quantité suffisante ou qu'il puisse en obtenir une quantité suffisante pour répondre à la demande du client, à moins de mentionner dans sa publicité qu'il ne dispose que d'une quantité limitée du bien.

Le Membre qui reproduit le symbole graphique de la PREVDEQ aux fins de sa publicité doit s'assurer qu'il est conforme à l'original détenu par le secrétaire de la PREVDEQ.

## **Lignes directrices en matière de présence en ligne**

Le Membre de la PREVDEQ doit prendre conscience de l'association que l'on peut faire entre lui et la PREVDEQ dans les réseaux sociaux en ligne. Lorsqu'un Membre aborde des questions liées à son travail, il doit identifier en précisant son nom et ne jamais laisser entendre qu'il s'exprime au nom de la PREVDEQ, à moins d'avoir été dûment mandaté à cet effet.

Sur les plateformes de communication en ligne, le Membre doit agir de façon respectueuse. Il ne doit pas faire de moqueries à caractère ethnique, de remarques discriminatoires, d'insultes personnelles ou de vocabulaire obscène, ni avoir un comportement qui ne serait pas approprié ou acceptable.

## **Manquement au Code**

Les manquements au *Code* doivent être portés à l'attention du conseil d'administration de la PREVDEQ par les Membres, les Membres partenaires et les Membres assureurs ainsi que par les consommateurs ou par tout autre organisme, groupe ou entité qui juge cette mesure nécessaire.

Lorsqu'un manquement présumé a été signalé au conseil d'administration, les démarches suivantes sont entreprises :



- Une lettre accusant réception de la plainte est envoyée à l'expéditeur.
- Une lettre indiquant qu'une plainte a été portée contre elle est envoyée à l'entreprise membre, lui demandant une réponse dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l'avis.
- À la réception de la réponse, le comité de direction en transmet les détails au comité d'éthique ;
- Si la réponse est jugée insatisfaisante ou si le problème n'est pas résolu, le comité de déontologie ou le conseil d'administration communiquent avec l'entreprise pour ouvrir une enquête.

## **Formation**

Tous les Membres du PREVDEQ doivent suivre des cours et prendre régulièrement part à des activités de l'industrie. Dans le respect de son orientation anticoncurrentielle, la PREVDEQ encourage ses Membres d'expérience à utiliser leurs talents particuliers pour contribuer à rehausser le niveau de connaissances de la profession.