



Code d'éthique et règles de conduite professionnelle

Mis à jour en octobre 2025

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

AVANT-PROPOS

Le Code d'éthique et règles de conduite professionnelle définissent les normes éthiques que les gestionnaires de cabinets dentaires sont censés respecter. Ces normes exigent une conduite éthique, un service compétent, une bonne réputation et fournissent à la fois de grands principes généraux et des détails sur la façon dont ces principes doivent être appliqués dans la pratique.

DÉFINITIONS

Dans le présent Code d'éthique et Règles de conduite professionnelle, les définitions suivantes s'appliquent :

- "Association" désigne l'Association des gestionnaires de cabinets dentaires du Canada.
- "Code" désigne le présent Code d'éthique et règles de conduite professionnelle.
- "Information Confidentielle" signifie toute information fournie à un Membre avec l'attente raisonnable que cette information ne soit pas divulguée, sauf aux fins pour lesquelles elle a été fournie.
- "Membre" désigne un membre en règle de l'Association des gestionnaires de cabinets dentaires, titulaire du titre de CPDOM ou d'une autre forme d'adhésion dûment reconnue par l'Association.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

INTRODUCTION

En tant qu'association canadienne vouée au renforcement de la profession de gestionnaire de cabinet dentaire au Canada, l'un des objectifs fondamentaux de l'Association des gestionnaires de cabinets dentaires du Canada est de protéger les intérêts du public en s'assurant que les gestionnaires de cabinets dentaires sont compétents et se conduisent de manière honorable et éthique. Le Code énonce les devoirs des gestionnaires de cabinets dentaires envers les employeurs, les clients, les employés, les autres professionnels, l'Association et le public. Il s'applique à tous les membres, qu'ils travaillent comme employés, consultants ou praticiens indépendants. Le contenu du Code représente les normes minimales de l'Association en matière de conduite ou de comportement professionnel acceptable. Bien que le Code ait pour but de fournir des conseils clairs et normatifs sur les questions d'éthique, il n'épuise pas toute la gamme des questions d'éthique que le membre peut rencontrer et il n'annule ni ne remplace la nécessité pour les membres d'exercer un jugement professionnel sain. Les infractions au Code peuvent entraîner des mesures disciplinaires de la part de l'Association, le cas échéant. Les membres peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires de la part de l'Association des gestionnaires de cabinets dentaires du Canada en cas de faute professionnelle, de conduite inconvenante ou d'incompétence, quel que soit le lieu où la conduite a eu lieu. Les sanctions, lorsqu'un membre est reconnu avoir enfreint le Code, peuvent inclure un rappel, une réprimande, la suspension de l'adhésion à l'Association ou l'annulation de l'adhésion et la révocation du titre de CPDOM ou d'une autre désignation de l'Association.

INDEX AU CODE

▪ P1 - DEVOIRS ENVERS LE PUBLIC

Page 3

- P101 Respecter la loi
- P102 Ne pas chercher des moyens de contourner la loi
- P103 Obligation d'essayer de mettre fin à l'illégalité
- P104 Ne pas exercer de représailles lorsque quelqu'un se plaint
- P105 Connaître ses limites
- P106 Utiliser les meilleures pratiques et les normes
- P107 Développement professionnel continu et mentorat
- P108 Notifier l'Association en cas d'accusation criminelle
- P109 Notifier l'Association en cas d'inculpation par une organisation professionnelle
- P110 Pas de déclarations ou de rapports faux ou trompeurs
- P111 Ne pas faire un mauvais usage des informations de l'Association
- P112 Garder confidentielles les informations relatives à une enquête de l'Association

▪ P2 - DEVOIRS ENVERS LA PROFESSION

Page 5

- P201 Conduite appropriée
- P202 Connaître le Code et les autres directives de l'Association
- P203 Signaler les infractions au Code
- P204 Veiller au respect du Code par les personnes que vous supervisez
- P205 Ne pas autoriser le travail non qualifié
- P206 Améliorer l'image publique de la profession
- P207 Remplir vos obligations financières
- P208 Répondre aux communications de l'Association
- P209 Ne pas critiquer injustement les autres

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

P210 Pas de fausse déclaration sur les titres de compétences

P211 Déclarations publiques au nom de l'Association

P212 Commentaire sur les tribunaux

P213 Identifiez-vous en tant que membre

P214 Si l'adhésion est révoquée, renvoyer le certificat

P215 Si vous enfreignez le Code, réparez-le et signalez-le.

P216 Coopérer aux enquêtes de l'Association

P217 Ne pas interférer avec les enquêtes de l'Association

P218 Respect des sanctions

P219 Utilisation abusive du nom de l'entreprise

- P3 - DEVOIRS ENVERS LES CLIENTS ET LES EMPLOYEURS

Page 8

P301 Mettre de côté les intérêts personnels

P302 Ne pas agir à l'encontre des intérêts du client ou de l'employeur

P303 Éviter les conflits d'intérêts

P304 L'attention portée aux besoins des employés et du public ne constitue pas un conflit d'intérêts

P305 Donner un avis lorsqu'un conflit survient

P306 Divulguer les détails d'un conflit d'intérêt

P307 Accepter uniquement les compensations des clients ou de l'employeur

P308 Donner des conseils indépendants

P309 Agir avec impartialité

P310 Tenir des registres appropriés

P311 Clarifier les détails de la retenue

P312 Le marketing doit être vrai et vérifiable

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- P313 Droit de faire des renvois
- P314 Représentation dans les litiges
- P315 Retrait
- P316 Dispositifs de retenue des joints
- P317 Assurance
- P318 Pas de noms d'entreprise trompeurs
- P319 Les frais doivent être équitables et raisonnables
- P320 Imputation des intérêts
- P321 Recouvrer les comptes
- P322 Divulgence des coordonnées de l'Association

▪ P4 - DEVOIRS ENVERS LES INDIVIDUS

Page 11

- P401 Respecter la dignité et les droits des personnes
- P402 Bonnes pratiques et politiques
- P403 Santé et sécurité
- P404 Respecter la confidentialité
- P405 Ne faites pas un mauvais usage des informations confidentielles
- P406 Signaler immédiatement un risque imminent
- P407 Divulgence lorsque la loi l'exige
- P408 Retour des informations confidentielles
- P409 Suppression ou destruction de renseignements sur les clients ou les employés
- P410 Pas de harcèlement ni de discrimination
- P411 Courtoisie et civilité

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

Code d'éthique et règles de conduite professionnelle de l'Association des gestionnaires de cabinets dentaires du Canada

Ce Code englobe quatre devoirs fondamentaux :

1. Devoirs envers le public
2. Devoirs envers la profession
3. Devoirs envers les clients et les employeurs
4. Devoirs envers les particuliers

Dans les rares cas où les devoirs sont en conflit, les devoirs envers le public sont toujours primordiaux, suivis par les devoirs envers la profession.

1. DEVOIRS ENVERS LE PUBLIC

- **Principe P1** : Les membres ont le devoir de s'acquitter de toutes leurs responsabilités professionnelles avec honneur, compétence et intégrité.

En particulier,

- **P101** Les membres doivent respecter toutes les lois applicables, y compris les statuts, les règlements et les règlements administratifs. Ils ne doivent pas sciemment enfreindre la loi ni tolérer ou soutenir ceux qui tentent de le faire.
- **P102** Un membre ne doit pas agir de manière à contourner la loi, à condition toutefois que les membres puissent conseiller leurs clients ou leurs employeurs sur la manière de structurer leurs affaires de façon à répondre au mieux à leurs besoins dans le cadre de la loi, ou sur la meilleure façon de remédier à une infraction à la loi.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P103** Un membre qui découvre un acte illégal dans l'exercice de ses fonctions doit prendre toutes les mesures appropriées qu'il peut raisonnablement prendre pour arrêter ou corriger l'acte illégal, y compris le signalement de l'acte illégal à la personne dont il reçoit des instructions et, si cette personne refuse de prendre les mesures appropriées, le signalement de l'acte illégal en remontant progressivement la chaîne de commandement de l'organisation.
- **P104** Un membre ne doit pas, en connaissance de cause, exercer des représailles, participer à des actes de représailles ou les tolérer à l'encontre d'une ou plusieurs personnes qui exercent correctement leur droit de déposer une plainte, une critique ou un grief.
- **P105** Le membre doit tenir compte des limites de ses compétences, de ses connaissances et de son expérience et n'accepter que les travaux pour lesquels il possède les connaissances, l'expérience et les compétences nécessaires à l'exécution du travail ou pour lesquels il est en mesure d'acquérir les connaissances, l'expérience et les compétences requises dans un délai raisonnable.
- **P106** Un membre doit exercer ses fonctions d'une manière conforme aux meilleures pratiques et aux normes généralement acceptées en matière de gestion de cabinets dentaires.
- **P107** Un membre doit maintenir et améliorer ses connaissances et ses compétences par le biais du développement professionnel continu, du mentorat et de l'exposition aux opportunités de croissance qui se présentent, et doit se conformer à toutes les exigences de développement professionnel continu de son Association.
- **P108** Un membre qui est accusé d'une infraction pénale, provinciale, territoriale ou fédérale doit immédiatement informer l'Association de ces accusations et, en temps utile, de la manière dont elles sont traitées.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P109** Un membre doit immédiatement informer l'Association s'il est accusé de faute professionnelle, d'incompétence ou d'incapacité, dans quelque juridiction que ce soit, que ces constatations soient liées à l'exercice de la gestion d'un cabinet dentaire par le membre ou à toute autre profession, et informer également de l'issue finale de ces accusations.
- **P110** Un membre ne doit pas falsifier ou faire falsifier une déclaration ou un rapport ou permettre que des déclarations ou des rapports trompeurs ne soient pas corrigés et, si les membres ont connaissance de déclarations ou de rapports inexacts concernant la gestion d'un cabinet dentaire provenant d'ailleurs, ils doivent prendre des mesures raisonnables dans les circonstances pour signaler ces déclarations ou rapports trompeurs aux parties concernées.
- **P111** Un membre ne doit utiliser les informations de l'Association, y compris les informations provenant du registre de l'Association, qu'aux fins pour lesquelles elles ont été prévues.
- **P112** Les membres doivent traiter de manière confidentielle toute information concernant les enquêtes en cours de l'Association.

2. DEVOIRS ENVERS LA PROFESSION

- **Principe P2 :** Les membres ont le devoir de protéger et de promouvoir la profession et de coopérer avec l'Association.

En particulier,

- **P201** Le membre doit éviter tout comportement indigne d'un professionnel et s'abstenir d'agir, tant dans sa vie professionnelle que personnelle, de manière à jeter le discrédit sur la profession ou à compromettre la confiance dans la profession.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P202** Un membre doit connaître et comprendre le Code et les autres directives ou conseils de l'Association concernant les obligations des membres qui peuvent être émis de temps à autre par l'Association.
- **P203** Un membre a le droit de croire que tous les membres se conduiront en conformité avec le Code et que les actes ou omissions qui semblent enfreindre le Code seront signalés à l'Association.
- **P204** Un membre ayant des responsabilités de supervision sur d'autres membres doit s'assurer que les personnes travaillant sous sa supervision comprennent et respectent les dispositions et les exigences du Code, et qu'une violation du Code par un subordonné d'un membre peut être attribuée au membre lorsqu'il est déterminé que le membre était, ou aurait dû être, au courant de la violation.
- **P205** Un membre ne doit pas demander à un autre membre, à un autre professionnel ou à toute autre personne d'exécuter des fonctions de gestion de cabinet dentaire pour lesquelles ils ne sont pas suffisamment formés, qualifiés ou compétents pour les exécuter sans soutien adéquat.
- **P206** Le membre doit projeter une image publique positive de la profession.
- **P207** Un membre doit s'acquitter promptement de ses obligations financières liées à l'exercice de la profession.
- **P208** Un membre doit répondre rapidement et complètement aux communications de l'Association.
- **P209** Un membre ne doit pas critiquer publiquement un autre membre ou d'autres membres d'une manière injuste, déraisonnable ou inexacte.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P210** Un membre ne doit pas obtenir l'admission dans une Association par le biais d'une fausse déclaration et doit informer immédiatement l'Association s'il a connaissance d'un membre qui obtient l'adhésion par des moyens douteux.
- **P211** Un membre ne doit pas faire de déclarations publiques pouvant être interprétées comme représentatives de l'Association ou de ses vues, à moins d'y être autorisé par écrit par l'Association.
- **P212** Un membre ne doit pas, directement ou indirectement, commenter publiquement une affaire en cours devant une commission d'enquête, un organisme ou un autre tribunal.
- **P213** Un membre doit s'identifier auprès de son employeur ou de son client comme étant un membre de l'Association et de toute qualification accordée par l'Association telle que le titre de CPDOM. Un membre doit, dans les environnements jugés appropriés, afficher les certificats et récompenses de l'Association de manière à ce qu'ils soient facilement et clairement visibles.
- **P214** Un membre dont le certificat a été annulé ou révoqué pour quelque raison que ce soit doit retourner son certificat sans délai à l'Association.
- **P215** Un membre qui croit ou devrait raisonnablement croire qu'il a commis une infraction au Code doit prendre des mesures appropriées, dans les plus brefs délais, pour traiter de manière satisfaisante les conséquences de l'infraction, notamment en signalant l'infraction aux personnes concernées par l'infraction et à l'Association.
- **P216** Le membre doit coopérer pleinement avec l'Association dans le cadre de toute enquête ou procédure disciplinaire, notamment en répondant rapidement et franchement à toute demande de l'Association, en comparaisant devant l'Association si celle-ci le lui demande et en fournissant tout document ou dossier demandé par l'Association.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P217** Un membre ne doit pas s'immiscer dans une enquête ou une procédure disciplinaire de l'Association, ni communiquer avec une personne ayant déposé une plainte contre lui sur toute question concernant la plainte ou toute question découlant de cette plainte, sans l'autorisation préalable de l'Association.
- **P218** Un membre doit se conformer rapidement à toute sanction imposée par l'Association à la suite d'une procédure disciplinaire et doit respecter tout engagement ou accord pris dans le cadre de cette procédure.
- **P219** Un membre ne doit pas permettre que le nom de sa société soit utilisé ou associé à une déclaration ou un acte qui pourrait être de nature à discréditer la profession.

3. DEVOIRS ENVERS LES CLIENTS ET LES EMPLOYEURS

- **Principe P3 :** Les membres ont le devoir d'agir dans le meilleur intérêt de leurs clients et de leurs employeurs.

En particulier,

- **P301** Un membre doit poursuivre les intérêts de son client ou de son employeur, en mettant de côté ses motivations et ses croyances personnelles.
- **P302** Un membre ne doit pas promouvoir des services, accepter des missions ou des engagements, effectuer un travail ou fournir des conseils qui sont contraires aux meilleurs intérêts d'un client ou d'un employeur.
- **P303** Un membre ne doit pas accepter ou effectuer un travail qui met ou peut mettre son intérêt personnel ou celui d'autres clients en conflit avec l'intérêt de son client ou de son employeur, sans le consentement éclairé de l'employeur ou du client.
- **P304** Tout en agissant dans le meilleur intérêt du client ou de l'employeur, le fait d'être attentif aux besoins et aux intérêts des employés et du public ne constitue pas un conflit d'intérêt.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P305** Si un conflit d'intérêt est identifié, le membre doit immédiatement en informer les clients ou l'employeur concernés et demander l'autorisation de poursuivre la mission ou d'en être libéré.
- **P306** Sous réserve de tout accord de confidentialité, les membres doivent divulguer à un client ou à un client potentiel tout intérêt personnel, professionnel ou autre intérêt commercial susceptible de compromettre la confiance du client dans l'intégrité, l'objectivité ou la capacité du membre à agir en toute indépendance.
- **P307** Un membre ne doit pas accepter de commission, de rabais ou d'autres avantages en rapport avec une affaire, autres que la rémunération à laquelle le membre a droit de la part de son client ou de son employeur, sans le consentement spécifique de ce client ou de cet employeur.
- **P308** Un membre doit fournir des avis et des recommandations éclairés et toujours donner des conseils objectifs et indépendants.
- **P309** Un membre doit s'efforcer d'agir de manière impartiale et non biaisée et doit agir de bonne foi envers toutes les parties à tout moment.
- **P310** Un membre doit tenir des dossiers complets et appropriés, comme on peut raisonnablement s'y attendre pour l'affaire pour laquelle il est engagé.
- **P311** Le membre doit être clair dans ses communications avec les clients et les employeurs et, le cas échéant, confirmer par écrit les arrangements et les ententes, y compris l'étendue des objectifs de la mission, la nature des services à rendre, le plan de travail proposé, l'identité et les qualifications de l'équipe de mission, les honoraires et les modalités de facturation, y compris le traitement des dépenses, des débours et des taxes applicables.
- **P312** Toutes les activités de marketing et de promotion d'un membre doivent être manifestement vraies, exactes et non trompeuses, conformes à un haut niveau de professionnalisme et conformes à toute réglementation et législation.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P313** Les membres peuvent orienter leurs clients, patients ou employeurs vers d'autres professionnels qualifiés lorsque cela est dans leur intérêt. Les recommandations doivent être objectives, exemptes de conflits d'intérêts et traitées conformément aux lois sur la protection de la vie privée et la confidentialité.
- **P314** Un membre peut être appelé à représenter d'autres personnes ou organisations auprès de diverses commissions et tribunaux du travail et de l'emploi. Un membre, lorsqu'il représente des personnes ou des organisations, doit s'identifier comme membre de son Association et ne doit pas conseiller ou représenter plus d'une partie à un litige.
- **P315** Un membre ne peut se retirer d'une affaire que pour des raisons valables et après avoir donné un préavis raisonnable. Un membre peut, moyennant un préavis raisonnable, mettre fin à une mission lorsque :
 - (b) le membre est en conflit d'intérêts ;
 - (c) le membre estime que sa santé, sa sécurité ou son bien-être sont menacés ;
 - (d) La confiance des clients a été perdue ;
 - (e) le client n'a pas coopéré, a été trompeur ou n'a pas réagi ;
 - (f) le client n'a pas payé les honoraires ou les factures du Membre à leur échéance ;
 - ou,(g) le client a tenté d'inciter le Membre à commettre un acte discriminatoire, frauduleux, illégal ou négligent.
- **P316** Dans une circonstance où il n'y a pas de conflit d'intérêt, un membre peut représenter plusieurs clients dans une affaire, à condition que tous les clients soient d'accord et que le membre clarifie les attentes de chaque client concernant le partage d'informations confidentielles entre les clients.
- **P317** Un membre qui agit pour un client (patient) qui n'est pas son employeur doit maintenir une couverture d'assurance appropriée, y compris une assurance contre les erreurs et les omissions, une assurance contre la faute professionnelle et une assurance pour les administrateurs et les dirigeants, proportionnelle à l'exposition au risque de son travail.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P318** Un membre ne doit pas exercer sous un nom qui est trompeur quant à la nature de la pratique ou à la nature des fonctions exercées, ou qui prête à confusion ou qui est trompeur.
- **P319** Les honoraires facturés par les membres doivent être justes, raisonnables et entièrement divulgués.
- **P320** Un membre peut facturer des intérêts raisonnables sur un compte d'honoraires, de dépenses et de débours en suspens, conformément à la lettre de mission écrite, au contrat ou à tout autre accord avec le client, ou sur notification raisonnable au client.
- **P321** Un membre, lorsqu'il tente de recouvrer des comptes qui lui sont dus par un client, doit le faire de manière civile et avec tonus et doit épuiser tous les autres moyens raisonnables avant d'entamer une action en justice.
- **P322** Sur demande, un membre doit fournir les coordonnées de son Association et des informations sur la manière d'accéder à ce Code.

4. DEVOIRS ENVERS LES PARTICULIERS

P4: Les membres doivent à tout moment agir de manière à promouvoir les principes de santé et de sécurité, les droits de l'homme, l'équité, la dignité, l'inclusion et le bien-être général sur le lieu de travail.

En particulier,

- **P401** Le membre doit respecter la dignité et les droits de tous les individus.
- **P402** Le membre qui exerce la gestion d'un cabinet dentaire doit s'assurer que les politiques, pratiques et processus qu'il utilise respectent les droits et protègent le bien-être de tous les individus.
- **P403** Un membre doit encourager l'élaboration et l'application de normes de santé et de sécurité appropriées.

CODE D'ÉTHIQUE & RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

- **P404** Le membre doit assurer la confidentialité des renseignements et des dossiers en sa possession ou en la possession de ceux qui relèvent de son autorité et de son mandat, et veiller à ce que tous les dossiers, quel que soit leur format, soient conservés en toute sécurité. Il doit également se conformer à toutes les lois sur la protection de la vie privée qui s'appliquent à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels dans la juridiction où il exerce.
- **P405** Un membre ne doit pas utiliser les informations confidentielles acquises dans le cadre de son travail pour son propre bénéfice ou gain.
- **P406** Un membre doit, lorsqu'il a des raisons de croire qu'il existe un risque imminent de préjudice corporel ou psychologique ou de mort, ou qu'un crime est susceptible d'être commis, le signaler immédiatement aux autorités compétentes et conserver un dossier de toutes les informations pertinentes relatives à cette affaire.
- **P407** Un membre, lorsqu'il est requis par la loi ou par une ordonnance d'une cour ou d'un tribunal compétent, doit divulguer des informations confidentielles, uniquement dans la mesure où cela est ordonné.
- **P408** Un membre doit, à la fin d'une affaire ou à la demande de son client, rendre toutes les informations confidentielles à ce dernier.
- **P409** Un membre ne doit pas retirer, faire retirer ou détruire des informations des locaux de son employeur, à moins qu'une autorisation n'ait été accordée ou ne puisse être raisonnablement déduite.
- **P410** Un membre ne doit pas s'engager dans un acte d'irrespect, d'intimidation, de harcèlement, de violence physique, d'actes causant une détresse psychologique ou mentale, ou tout acte de discrimination pour des motifs interdits par la législation sur les droits de l'homme dans la juridiction où le Membre exerce.
- **P411** Un membre doit être courtois et civilisé et agir de bonne foi avec toutes les personnes avec lesquelles il a des rapports dans le cadre de sa pratique.