

ANOQ

ASSOCIATION DES
NATUROTHÉRAPEUTES
DU QUÉBEC



CODE D'ÉTHIQUE

Ratifié

Lecture obligatoire

PRÉFACE

L'objectif d'un Code d'éthique est avant tout d'encadrer et de promouvoir certaines pratiques, certains principes et ce, dans la sphère d'action où les personnes à qui il s'adresse sont engagées. Ainsi, il servira à baliser la pratique professionnelle afin que les membres agissent en conformité avec ce qui y est prévu par l'Association. Enfin, le présent code et les annexes déterminent et régissent les devoirs, les obligations et les responsabilités dont doivent s'acquitter les membres de l'Association, quel que soit leur champ de compétence dans le domaine de la naturothérapie.

DÉFINITIONS

Association/ANQ :	L'Association des Naturothérapeutes du Québec, corporation à but non lucratif.
Membre :	Personne qui répond aux critères d'admission, qui a rempli ses devoirs envers l'Association et dont le statut est en règle.
Code :	Code d'éthique de l'Association.
École reconnue :	École qui satisfait aux exigences, aux normes et aux critères d'admission de l'Association.
Critères d'admission :	Normes minimales de l'Association afin de devenir membre.
Certificat d'adhésion :	La présidence de l'Association délivre à tous les membres en règle un certificat attestant que le thérapeute est membre de l'ANQ pour l'année en cours.
Reçus officiels :	Reçus émis par l'Association devant être remis par le membre au client, à la fin de la consultation.
Client :	Personne qui bénéficie des services d'un membre.
Plaignant :	Client ou membre qui porte plainte à l'Association concernant le non-respect de l'un ou de plusieurs des articles du présent code par un membre.

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Chaque membre doit :

- 1.a. Adhérer à l'Association comme membre et prendre connaissance du présent code d'éthique.
- 1.b. Utiliser les normes d'éthique énoncées dans le code afin de baliser ses interrelations avec les clients, avec l'Association et avec les autres membres afin d'assurer la protection de tous.
- 1.c. Respecter les normes établies dans le code, dans le cas contraire s'en suivra la suspension temporaire ou l'exclusion du membre.
- 1.d. Adhérer à l'ANQ comme membre en règle signifie se conformer au présent code

2. DEVOIRS D'INTÉGRITÉ ET OBLIGATIONS ENVERS LE CLIENT

Envers ses clients un membre de l'Association doit :

- 2.a. Agir avec dignité, intégrité, honneur, probité et respect.
- 2.b. Pratiquer dans des locaux adéquats et utiliser un matériel propre et bien entretenu.
- 2.c. Offrir uniquement les services desquels il possède la formation complète et adéquate.
- 2.d. Référer à d'autres sources de spécialistes lorsque ses compétences ne peuvent répondre aux besoins spécifiques du client.
- 2.e. Établir et maintenir une relation de confiance mutuelle avec son client.
- 2.f. Mettre l'intérêt de son client au premier plan de ses obligations professionnelles en répondant aux besoins du client plutôt qu'à ses désirs.
- 2.g. Transmettre dans un langage clair, adapté à la compréhension du client, l'information relative à la consultation.
- 2.h. Éviter de poser ou de multiplier des actes non nécessaires ou qui iraient à l'encontre de l'intérêt du client.
- 2.i. Être exempt de violence physique, verbale ou psychologique envers le client.
- 2.j. Être en pleine possession de ses facultés lors de sa pratique professionnelle.
- 2.k. Éviter toute discrimination envers la personne quelle que soit sa condition sociale, sa religion, sa nationalité.
- 2.l. Faire preuve d'une disponibilité et d'une diligence raisonnable.
- 2.m. Aviser par écrit son client dans un délai raisonnable avant d'interrompre ses services auprès de lui.
- 2.n. Un membre peut accepter ou refuser de fournir ses services à un client.
- 2.o. Collaborer avec les proches ou toute autre personne ressource si le client en fait la demande.
- 2.p. Le membre ne doit pas permettre qu'une autre personne pose des actions en son nom lors de la consultation.
- 2.q. S'abstenir de poser un avis médical et/ou un diagnostic.
- 2.r. Modifier un traitement médical élaboré par un professionnel de la santé reconnu est interdit.
- 2.s. Être honnête et professionnel dans ses messages publicitaires et n'émettre aucune promesse de guérison.

3. TRANSACTIONS ET REÇUS

Les reçus officiels ont pour but d'indiquer les données sommaires de la consultation : le nom du client, la nature de la rencontre, la date et les coordonnées du membre.

Le membre doit :

- 3.a. S'interdire d'exiger à l'avance le paiement complet de ses services à moins qu'il s'agisse d'un certificat-cadeau ou d'un forfait accepté à l'avance par le client.
- 3.b. Informer le client dès que possible du coût approximatif de la (des) consultation(s) et fournir les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services rendus.
- 3.c. Facturer un prix qui soit raisonnable selon le service rendu.
- 3.d. Fournir un reçu à son client détaillant les données sommaires de la consultation.
- 3.e. S'assurer de remplir les reçus de façon adéquate et complète.

Les mesures suivantes visent à assurer la pérennité de la naturothérapie, ainsi qu'à assurer la protection des clients, et en ce sens, il est strictement interdit d'utiliser les reçus à ces fins :

- 3.f. La consultation n'a pas été reçue par le client identifié sur le reçu.
- 3.g. Le service n'a pas été dispensé par le membre signataire du reçu.
- 3.h. Le tarif indiqué sur le reçu excède le prix réel de la raison de la consultation.
- 3.i. Le service ne constitue pas un traitement selon les critères de l'Association.
Ex: visites dans les saunas et les bains à remous, suivis quotidiens en entraînement privé, soins esthétiques, etc.
- 3.j. À une séance exclusivement en énergétique. Les soins énergétiques peuvent être prodigués en complément, lors d'une consultation, mais ne peuvent constituer l'entièreté du soin.
- 3.k. Aucun reçu ne doit être émis par le membre pour des consultations auprès des membres de sa famille directe : conjoint et enfants.
- 3.l. À la vente de produits, d'appareils et/ou de livres.
- 3.m. Pour un cours de groupe ou une conférence. Toutefois, une consultation peut être semi-privée dans un contexte l'exigeant. Ex. : dans une relation de couple ou de parentage.

4. HARCÈLEMENT ET ABUS

- 4.a. Le présent code d'éthique interdit toutes formes de relations intimes entre le membre et son client aussi longtemps que la personne demeure cliente.
- 4.b. Le membre se voit strictement interdit d'avoir, envers son client, toutes attitudes, comportements, attouchements, paroles, regards, insinuations et/ou blagues à connotation sexuelle durant les consultations et/ou à l'extérieur des consultations.
- 4.c. Abuser de l'inexpérience, de la naïveté ou du mauvais état de santé de son client, dans l'exercice de ses fonctions, tout comme de tirer des bénéfices physiques ou psychologiques de ses clients est strictement interdit.
- 4.d. Le membre peut mettre fin à ses services par suite de la perte de la confiance du client, d'un conflit d'intérêt ou suite à l'incitation à l'accomplissement d'actes illégaux, d'actes sexuels ou d'actes frauduleux.
- 4.e. L'Association ne tolérera aucune forme de représailles incluant le licenciement, la rétrogradation, la suspension, la menace, l'intimidation, le harcèlement, ni aucune autre forme de discrimination découlant d'une dénonciation en vertu du présent code d'éthique.

5. Tenue de dossier, consentement, gestion des données personnelles et confidentialité

Chaque membre doit posséder un dossier de consultation pour ses clients, en ce sens :

- 5.a. Le membre doit constituer un dossier pour chacun de ses clients et en faire une tenue à jour selon les normes établies par l'Association. Celui-ci devra comprendre, minimalement, les informations suivantes : le nom, le sexe, l'âge, l'adresse, le numéro de téléphone, le bilan de santé, les dates de consultations, la nature des soins prodigués lors de chacune des consultations ainsi que les recommandations dispensées. Il doit également y inclure le Formulaire de consentement aux soins et à la collecte de données personnelles.
- 5.b. Le client peut prendre connaissance des documents qui le concernent dans son dossier-client et obtenir copie de ces documents. Le membre doit, dans un délai raisonnable, fournir au client tous les renseignements contenus au dossier-client.
- 5.c. Il est interdit de produire une fausse déclaration, un faux rapport relatif à la situation d'un client ou au service donné à ce dernier.
- 5.d. Le membre est tenu au secret professionnel en ce qui a trait à toutes les informations contenues au dossier de ses clients.

- 5.e. Le membre doit garder le secret sur l'identité de ses clients et s'abstenir de toutes communications pouvant révéler à quiconque les informations confidentielles qu'il détient.
- 5.f. Pour rendre un service et collecter les données personnelles de son client, le membre obtient le consentement implicite de celui-ci ou de la personne autorisée à agir pour ce dernier. Le membre doit en conserver une copie au dossier-client. Le client est en droit de retirer son consentement à tout moment.
- 5.g. Le membre ne recueille et n'utilise auprès de ses clients que les renseignements personnels nécessaires à la constitution de son dossier-client et aux fins d'assurer les services qui ont fait l'objet du consentement de son client.
- 5.h. Le membre est responsable de tous les documents ainsi que de toutes les données personnelles qu'il recueille et détient. Il prend des mesures raisonnables afin d'en assurer leur confidentialité.
- 5.i. Le membre conserve de façon sécuritaire le dossier-client durant une période de 5 (cinq) ans suivant sa dernière prestation de service rendue au client. Par la suite, il est responsable de le détruire en totalité.
- 5.j. Dans le cas d'une fuite de données personnelles, le membre est tenu d'en aviser son client et de le signaler à la Commission d'accès à l'information.

6. LEVÉE DU SECRET PROFESSIONNEL

Puisque le membre se conforme à la loi québécoise sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, c'est dans des circonstances uniques et particulières qu'il pourra :

- 6.a. Communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel aux autorités compétentes et autorisé dans le but de prévenir un acte de violence, un suicide ou un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures ou de menaces envers une personne ou un groupe, existe bel et bien.
- 6.b. Fournir les informations relatives aux recommandations proposées à son client ou à son représentant dont le consentement peut être requis par la loi.
- 6.c. Communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel aux autorités compétentes est autorisé si le client en exprime son accord de façon écrite, notamment en signant positivement le formulaire de demande de renseignements que tous les membres possèdent.

7. UTILISATION DES LOGOS DE L'ASSOCIATION

L'ANQ est représentée par un logo dont l'original est détenu au siège social de l'Association. Le logo de l'Association est aussi le logo du membre, en ce sens :

- 7.a. L'utilisation du logo est strictement liée aux activités professionnelles du membre.
- 7.b. La reproduction du logo de l'Association aux fins de la publicité d'un membre est permise. Le membre doit s'assurer que le logo est conforme. Une communication écrite de l'Association assurera au membre la conformité.
- 7.c. L'emploi du logo de l'ANQ ne doit pas laisser l'impression que cette utilisation découle d'une publication de l'Association.

8. INDÉPENDANCE ET DÉSINTÉRESSEMENT

Le membre doit :

- 8.a. Respecter le droit de son client de choisir son thérapeute.
- 8.b. Préserver son indépendance professionnelle.
- 8.c. Disposer les produits disponibles pour la vente hors de la vue de la clientèle au moment de la consultation. La vente des produits est acceptée comme service supplémentaire. Toutefois, la vente ne doit pas se faire au détriment de la qualité de la consultation.
- 8.d. S'assurer de donner une information vulgarisée lors de la prodigation des conseils en produits naturels afin que le client puisse, indépendamment du membre, choisir son fournisseur de produits.
- 8.e. Respecter le droit de son client de choisir son fournisseur de produits naturels, d'autres produits ou d'appareils.
- 8.f. S'adresser au client en évitant de faire la promotion en faveur d'un seul produit ou d'une seule technique de soin.
- 8.g. Toute publicité écrite ou verbale doit être faite au nom du membre, engageant sa seule responsabilité et non celle de la profession ou de l'Association.

9. RELATION ENTRE LE MEMBRE ET L'ASSOCIATION

Le membre de l'ANQ a le devoir de :

- 9.a. Contribuer au perfectionnement de ses compétences par de la formation continue en respectant les normes de l'Association.

- 9.b. Avoir obtenu ses titres de compétences de façon honnête, légale, par une formation réelle et qualifiante.
- 9.c. Signaler à l'Association tout membre de l'ANQ exerçant sa profession avec incompetence, malhonnêteté ou en contravention avec les dispositions du présent Code.
- 9.d. Garder à jour son dossier-membre en y modifiant ses informations personnelles et professionnelles lorsque nécessaire ainsi que par l'ajout de ses diplômes, attestations ou certifications.
- 9.e. Collaborer, selon ses disponibilités, à la vie active de son Association en participant aux diverses réunions, formations et séminaires.
- 9.f. Informer l'Association aussitôt qu'il fait l'objet d'une enquête, d'une décision judiciaire, disciplinaire d'un Ordre professionnel ou d'une autre association professionnelle.
- 9.g. Afficher le certificat d'accréditation de l'ANQ à la vue du public dans son principal lieu d'exercice.
- 9.h. Agir avec respect, prudence et diligence envers tous les acteurs au sein de l'ANQ, évitant tous propos ou actions qui pourraient nuire à la réputation ou aux activités commerciales des autres membres, de l'Association ou de la profession.

Envers le membre, l'Association doit :

- 9.i. Tenir un fichier-membre dans lequel sera conservé les informations personnelles et professionnelles du membre, ses diplômes, ses attestations et ses certifications obtenus, ses spécialisations ainsi qu'un registre comprenant sa date d'entrée comme membre ainsi que son historique de renouvellement.
- 9.j. Rendre disponible le fichier-membre lequel sera consultable à tout moment par le membre.

10. DÉNONCIATION, TRAITEMENT DES PLAINTES ET MESURES DISCIPLINAIRES

L'Association s'engage à promouvoir l'honnêteté et l'intégrité et à maintenir les normes les plus rigoureuses en matière d'éthique dans toutes ses activités. L'ANPQ traitera toute plainte reçue avec diligence et respect envers le plaignant et le membre ainsi, elle s'appuie sur sa Politique de Confidentialité et sa Politique de dénonciation pour établir le cadre de ses procédures et décisions :

- 10.a. Conformément à ces valeurs, l'Association ne tolère aucun comportement illégal ou contraire à l'éthique, à la Loi notamment la fraude, les actes criminels, les infractions, ni aucune violation du présent code d'éthique.

- 10.b. Toute plainte reçue à propos d'un membre sur sa pratique ou en lien avec le non-respect du présent code est dirigée sans délai au Comité disciplinaire et de la cessation.
- 10.c. Toute plainte doit être écrite et signée par le plaignant. Dénoncer un cas de manière anonyme peut limiter la capacité de l'Association à mener des enquêtes approfondies si les informations fournies sont insuffisantes. C'est pourquoi l'Association demandera au signalant de lui dévoiler son identité et assurera sa confidentialité.
- 10.d. La plainte doit être étayée par des informations factuelles et des preuves suffisantes pour permettre une enquête appropriée.
- 10.e. L'administrateur du Comité disciplinaire et de la cessation contactera chacun des parties pour établir les faits.
- 10.f. L'administrateur du Comité disciplinaire et de la cessation étudiera la dénonciation de manière indépendante, rapide et confidentielle, en prenant soin de protéger l'identité des personnes concernées.
- 10.g. Toutes les plaintes feront l'objet d'une enquête rapide, et des mesures correctives appropriées seront prises selon les recommandations du rapport de l'administrateur responsable du Comité disciplinaire et de la cessation.
- 10.h. La sanction peut aller de quelques mois de suspension à la radiation complète. Auquel cas, nous aviserons les compagnies d'assurances participantes. Ainsi, le membre perd les privilèges de sa pratique que l'ANPQ lui procure durant la période visée.
- 10.i. L'administrateur remet son rapport et ses recommandations à la personne signalée en s'assurant de raturer tous les noms des personnes concernées par l'incident et tous les éléments qui pourraient établir l'identité de ceux-ci.
- 10.j. L'administrateur est en droit de communiquer ou non, en totalité ou partiellement, le rapport et les recommandations de son enquête au signalant, dans les limites autorisées par la Loi et par la Politique de confidentialité dont l'Association s'est prémunie.
- 10.k. Les dossiers de plainte sont la propriété de l'Association et doivent être conservés dans les archives de celle-ci de manière à en assurer leur confidentialité. En aucun cas, ils ne doivent servir à nuire aux parties dont ils font l'objet.
- 10.l. L'administrateur s'assure de l'application des sanctions qui peuvent aller de recommandations dans le but d'améliorer la pratique, de la suspension jusqu'à la radiation. Auquel cas, nous aviserons les compagnies d'assurances participantes. Ainsi, le membre perd les privilèges de sa pratique que l'ANPQ lui procure durant la période visée.
- 10.m. Dans le cas d'une suspension ou d'une cessation, aucun remboursement d'adhésion ne sera émis.

11. DISPOSITION FINALE

- 11.a. Le présent Code d'éthique entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication dont les membres ont été dûment avertis.



CODE D'ÉTHIQUE

Tel qu'adopté par le Conseil d'administration en date du :
2019 / 08 / 15

Entrée en vigueur de ce Code d'éthique en date du :
2019 / 09 / 01

Ratifié en date du : 2023 / 09 / 19

ASSOCIATION DES NATUROTHÉRAPEUTES DU QUÉBEC

819, Saint-François-Xavier, Terrebonne, Qc J6W 1H1

Tél. : 1 450 824-3550 — Sans frais : 1 888 268-2516

Site internet: anqnaturro.ca

Courriel: anm.anpq@videotron.ca