

CODE DE DÉONTOLOGIE
ET D'ÉTHIQUE



PREMICES**- 3 -**

1. APPLICATION GENERALE :	- 3 -
2. APPLICATION SPECIFIQUE :	- 3 -
A) HONNETETE ET INTEGRITE	- 3 -
B) RESPECT DES LOIS EN VIGUEUR	- 4 -
C) OBJECTIVITE ET IMPARTIALITE DES RENSEIGNEMENTS FOURNIS	- 4 -
D) ENGAGEMENT PROFESSIONNEL	- 4 -
E) RESPECT D'AUTRUI	- 4 -
F) RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE DES RENSEIGNEMENTS	- 5 -
G) PROTECTION DES DONNEES INFORMATISEES	- 5 -

Prémices

Notre vision est d'amener nos clients, de manière efficiente, à atteindre leurs objectifs en marketing direct et à mieux gérer leurs relations clients.

Ce code d'éthique et de déontologie a pour but de reconnaître l'importance de normes de pratiques rigoureuses afin de garder des relations de confiance avec notre clientèle.

Nous œuvrons dans une industrie où l'information est primordiale. Nous nous engageons donc à maintenir la confidentialité de celle-ci en ayant les pratiques les plus strictes.

Ce code s'applique à tous les employés et dirigeants d'ONTEL.

1. Application générale :

- i. Le but du présent code d'éthique et de déontologie a pour but de reconnaître l'importance de normes de pratiques rigoureuses au Canada.
- ii. Ontel s'engage à respecter les pratiques les plus exigeantes sur le plan de l'honnêteté, l'exactitude, la vérité, l'intégrité, le respect, et l'équité.

2. Application spécifique :

a) Honnêteté et intégrité :

- i. Toutes les offres de service présentées au client seront claires et véridiques. Elles ne présenteront aucun élément visant à tromper le client.
- ii. Toutes les offres de service renfermeront les éléments suivants :
 1. La nature des services offerts.
 2. Le prix, et les modalités de paiement.
 3. Une entente de confidentialité.
 4. Les garanties offertes.

b) Respect des lois en vigueur :

- i. Nous n'acceptons aucun service qui enfreint les lois canadiennes en vigueur. (Charte des droits et libertés, non-sollicitation...)
- ii. Nous respectons la confidentialité des renseignements qui nous seront soumis.

c) Objectivité et impartialité des renseignements fournis :

- i. Tous les avis et suggestions que nous fournissons à nos clients sont objectifs et impartiaux.
- ii. Toute association à d'autres partenaires qui risque de mettre en péril cette impartialité sera divulguée à nos clients.

d) Engagement professionnel :

- i. Nous mettons notre expertise au service de notre clientèle à chaque mandat.
- ii. Si nous n'avons pas l'expertise requise pour effectuer un mandat, nous en aviserons notre client.
- iii. Aucune information obtenue durant les mandats ne sera divulguée à des tierces parties, à moins d'une ordonnance d'un tribunal.
- iv. Nos professionnels se garderont de faire tous propos de nature à discréditer notre clientèle ou notre organisation, et ce même après la cessation d'un mandat ou de l'emploi.

e) Respect d'autrui :

- i. Nous nous assurons que toute forme de communication entre employés est empreinte de respect, et de professionnalisme afin de garder des relations agréables.
- ii. Ontel favorise un environnement de travail sain et harmonieux et condamne fermement toute forme de harcèlement ou de discrimination.
- iii. Ontel favorise l'équité en milieu de travail en excluant toutes formes de discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.
- iv. Nous prenons les mesures nécessaires afin de maintenir un milieu de travail sécuritaire.

v. En tout temps, il est proscrit de posséder ou de consommer toute drogue illicite au sein de l'entreprise.

f) Respect de la confidentialité des renseignements :

i. Nous agissons conformément à la loi sur la protection des renseignements personnels en ce qui a trait à la collecte, la conservation, la divulgation et le retrait des renseignements personnels.

g) Protection des données informatisées :

- i. Toute information électronique qui circule sur le réseau d'Ontel est la propriété d'Ontel.
- ii. Les informations, et les données fournies par nos clients demeurent leur propriété et ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre d'un mandat effectué pour celui-ci.
- iii. À la fin de chaque mandat, nous avons l'obligation de détruire toutes les informations ou données fournies par un client, et ce, afin de préserver des relations harmonieuses avec nos clients.