

Plan détaillé pour un Code de Conduite

- Introduction - objectif du code
- Mission et valeurs de l'institution
- Règles de conduite
 - Droits des employés
 - Comportement envers les autres employés
 - Comportement envers les clients
 - Comportement envers la communauté et l'environnement
- Sanctions en cas d'infraction au code
- Comment signaler les violations du code et les protections en cas de dénonciation
- Mise à jour du code et remontée des suggestions d'amélioration

En plus d'énoncer les valeurs et les comportements positifs attendus du personnel (par exemple, "répondre avec patience et professionnalisme aux clients en colère"), il faut également souligner les comportements que l'institution ne tolérera pas. Ceux-ci doivent comprendre au moins les éléments suivants :

- Utiliser un langage irrespectueux
- Recourir à la force physique
- Limiter les libertés physiques
- Crier sur le client
- Entrer au domicile du client sans y être invité
- Humilier publiquement le client
- Violer le droit à la vie privée du client
- Maltraiter un client sur la base d'une des catégories protégées (ex : la race, le genre, la religion, l'appartenance ethnique).
- Recourir à l'intimidation ou aux menaces
- Harcèlement sexuel ou moral
- Fraude
- Solliciter ou accepter des pots-de-vin et des ristournes