

# CODE D'ÉTHIQUE

CLINIQUE DE LUNETTERIE, CLINIQUE DE LENTILLES CORNÉENNES ET  
STAGE D'INTÉGRATION



---

Département des techniques d'orthèses visuelles

Mise à jour 17 janvier 2023

## **INTRODUCTION :**

**Le code d'éthique se veut un guide à suivre par l'étudiant(e) quant à sa conduite, sa tenue et son langage lors des cliniques de lunetterie et de lentilles cornéennes, puis durant son stage d'intégration.**

**Le respect, la patience, le tact, la compassion, la générosité, la propreté et l'ordre sont toutes les qualités requises pour un bon service à la clientèle.**

**Par service à la clientèle, nous entendons toute intervention directe ou indirecte avec un(e) client(e), en personne, par courriel ou par téléphone, ainsi que toutes actions posées pour répondre à sa demande. Le fait de ne pas acheter ne change en rien la qualité du service à lui offrir.**

## **ENGAGEMENT DE L'ÉTUDIANT(E) :**

**L'étudiant(e) doit se conformer aux règles du présent code. Le non-respect de celui-ci pourrait mener à une exclusion de la clinique ou du stage. Cette exclusion pourrait à son tour entraîner un échec.**

**L'engagement consiste à endosser l'ensemble des attitudes décrites plus bas, essentielles à une relation professionnelle de qualité.**

### **1. ASSIDUITÉ :**

**L'étudiant(e) doit se présenter en clinique cinq minutes avant l'heure préalablement déterminée à son horaire, dans le but d'offrir un service efficace tout au long de la journée et d'éviter que la clientèle ne perçoive les transitions de début de cours ou de changement de groupe.**

**Les départs se font au terme du cours ou aux heures indiquées par l'enseignant(e). L'étudiant(e) qui travaille après sa clinique ne pourra évoquer cette raison pour partir avant l'heure prévue.**

## **2. DISPONIBILITÉ :**

**Lorsque l'étudiant(e) est en clinique, sa priorité doit être le service à la clientèle. Les pauses ne peuvent être prises que lorsque l'étudiant(e) a terminé avec son client, et après en avoir avisé son enseignant(e).**

**L'étudiant(e) doit faire preuve de diligence en tout temps.**

## **3. INITIATIVE ET RESPONSABILITÉ :**

**L'étudiant(e) doit occuper les temps morts de façon constructive (suivi, classement, ménage, documents à compléter, exercices, etc.).**

**L'étudiant(e) capable de prioriser les tâches selon leur importance fait preuve d'un sens des responsabilités accru.**

**L'étudiant(e) est responsable de ses agissements en clinique. Il ou elle se doit d'entretenir de bonnes relations avec ses collègues ainsi qu'avec son enseignant(e).**

**L'étudiant(e) doit apporter sa trousse d'outils à chacune de ses présences en clinique.**

**Il est défendu d'apporter de la nourriture, café ou autres boissons en clinique. Seule la bouteille d'eau est permise, de façon discrète. Si l'étudiant(e) doit prendre une collation, il doit préalablement en discuter avec son enseignant(e).**

**L'étudiant(e) doit veiller à ce que l'environnement de travail soit toujours à l'ordre. Cela signifie qu'après chaque client, les documents de travail, échantillons et outils utilisés devront être impeccablement nettoyés et rangés à leur place initiale.**

**Il est interdit d'utiliser l'ordinateur ou son cellulaire à des fins personnelles, à moins d'une urgence. LE CELLULAIRE DOIT ÊTRE RANGÉ.**

**C'est le cégep Édouard-Montpetit qui prend en charge l'assurance responsabilité professionnelle relative aux actes posés par les étudiant(e)s en clinique et en stage quand ils sont effectués durant le cadre horaire du cégep.**

#### **4. HYGIÈNE DE L'ÉTUDIANT(E) :**

**Pour favoriser sa crédibilité auprès de la clientèle et obtenir l'attention de celle-ci, l'étudiant(e) doit avoir une hygiène irréprochable, notamment au niveau des vêtements, des odeurs corporelles, des soins portés aux mains, aux ongles, à l'haleine, aux cheveux, à la barbe, etc. Une apparence soignée est primordiale.**

**L'étudiant(e) doit éviter la gomme dans la mesure du possible, sinon en user en toute discrétion. Au besoin, favoriser un rafraichisseur d'haleine.**

#### **5. HABILLEMENT DE L'ÉTUDIANT(E) :**

**Il est de la responsabilité de l'étudiant(e) de se vêtir de façon à projeter une image professionnelle. Les vêtements et accessoires doivent également être choisis de sorte à conserver l'aisance dans les mouvements professionnels et à respecter la sécurité de tous.**

**L'étudiant(e) qui aura une tenue inadéquate devra retourner à la maison pour se changer. Cette absence sera comptabilisée.**

**Le port du porte-nom est obligatoire en tout temps.**

## **6. POLITESSE, LANGAGE ET ENTREGENT :**

**Le vouvoiement est une marque de politesse et une façon de démontrer du respect à son interlocuteur. L'étudiant(e) doit l'utiliser d'emblée. Occasionnellement, quand la situation le permet, le tutoiement peut être utilisé.**

**Garder un volume de voix adapté à la situation importe pour une bonne communication.**

**L'étudiant(e) se souviendra de venir régulièrement s'excuser à son client ou sa cliente du temps qui s'allonge lorsqu'il(elle) doit faire attendre ce dernier ou cette dernière, en personne comme au téléphone.**

**L'étudiant doit se présenter ainsi à la clientèle :**

- **Tout d'abord, il faut SOURIRE. Le sourire exprime le plaisir de communiquer et démontre de l'ouverture;**
- **Il faut aussi utiliser une formule de politesse d'entrée en matière telle qu'un « Bonjour » amical ;**
- **Il faut se nommer. S'identifier personnellement crée un climat de confiance avec la clientèle ;**
- **Il faut avoir un langage, courtois, approprié et professionnel;**
- **Il faut porter attention à la posture. Se tenir droit est une belle façon de démontrer de l'assurance et du dynamisme;**
- **Il faut surmonter sa timidité par tous les moyens, regarder son interlocuteur ou interlocutrice afin de lui montrer son intérêt;**
- **Il faut s'exprimer avec fluidité, de façon concise et toujours dans un langage soigné, tout en assurant du leadership dans l'entrevue ;**
- **Il faut aussi penser à remercier.**

## **7. COMPORTEMENT, RESPECT ET ESPRIT D'ÉQUIPE :**

**Afin de favoriser le bon fonctionnement des cliniques, l'étudiant(e) doit faire preuve de respect envers tous les intervenants(es) et collègues. Le comportement de l'étudiant(e) est un facteur déterminant dans l'harmonie du groupe.**

**Tous les étudiant(e)s des cliniques, peu importe le groupe, forment une équipe et chaque membre est essentiel à celle-ci. L'entraide, la complicité, l'unité et le respect des règles sont autant d'éléments importants pour favoriser l'harmonie au sein d'une équipe. La clientèle ne doit pas sentir de coupure ni de différence entre le fait d'être servie le lundi matin ou le vendredi en fin d'après-midi. L'étudiant(e) doit assurer un service impeccable, et ce à tout moment.**

## **8. FRANCHISE, HONNÊTÉTÉ, OUVERTURE D'ESPRIT :**

**Nul ne peut obtenir le respect et la confiance des autres s'il ne démontre pas au préalable de la franchise et de l'honnêteté. Ces deux qualités sont essentielles à la bonne pratique professionnelle et au bon fonctionnement des cliniques.**

**Afin de favoriser l'apprentissage au maximum, l'étudiant(e) doit accueillir positivement la rétroaction de son enseignant(e).**

**Advenant le cas où l'étudiant(e) a un problème relationnel avec ses collègues ou son enseignant(e), il ou elle doit immédiatement en aviser son ou sa professeur(e), qui prendra les mesures nécessaires afin de corriger la situation. Si cette situation perdure, l'étudiant(e) devra en aviser la coordination des stages ou de département.**