



*Manuel de l'employé
Kaniatarak'ta
Iontorishentakhwa
Résidence Riverside pour*



Version révisée le 8 mai 2018

BIENVENUE À LA RÉSIDENCE RIVERSIDE POUR ÂÎNÉS

J'aimerais profiter de l'occasion pour vous souhaiter la bienvenue au Centre de santé de Kanesatake, tout particulièrement à la Résidence Riverside pour aînés. Nous sommes ravis que vous ayez accepté notre offre d'emploi et nous espérons que vous êtes aussi enthousiaste que nous à la perspective de travailler ensemble à la Résidence Riverside pour aînés.

La Résidence Riverside pour aînés est une résidence privée qui offre des services pour les personnes âgées semi-autonomes, autochtones ou non, de la région du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides. Voici les services offerts :

- Soins infirmiers
- Services d'aide-domestique
- Distribution de médicaments
- Services d'aide à la personne
- Services récréatifs
- Services de repas
- Services de sécurité

Notre mission à la Résidence Riverside pour aînés consiste à optimiser la qualité de vie des résidents en leur fournissant des soins de qualité, en assurant leur sécurité et en respectant leur droit de prendre des décisions éclairées au sujet de leur santé et de leur mieux-être.

Marie-Josée Martin, gestionnaire de la Résidence Riverside pour aînés, sera votre superviseure immédiate et vous aidera à vous orienter.

Le présent Manuel de l'employé ne constitue pas un contrat de travail et ne crée aucune obligation contractuelle pour la Résidence Riverside pour aînés. Ce manuel décrit les conditions de travail, les politiques et les procédures qui créeront un environnement de travail où les intérêts des résidents et des employés sont satisfaits.

Veillez examiner les politiques, les procédures, les conditions de travail et les avantages sociaux décrits dans le manuel. Nous vous demanderons de confirmer que vous avez reçu ce manuel. Pour obtenir des renseignements supplémentaires, nous vous invitons à consulter le Manuel des politiques administratives du Centre de santé de Kanesatake.

Joyce Bonspiel-Nelson
Directrice exécutive

Table des matières

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR L'EMPLOI	4
Conditions d'emploi.....	4
Période probatoire	4
Rapport hiérarchique	4
Dossiers personnels.....	4
Accès.....	4
Grief	5
ASSUIDITÉ AU TRAVAIL	5
Heures de bureau.....	5
Autorisation des heures supplémentaires	5
Absence.....	5
Retard	6
Feuilles de temps	6
PROFESSIONNALISME AU TRAVAIL	6
Code d'éthique : (vous devez signer un accusé de réception du Code d'éthique).....	6
Conflit d'intérêts.....	7
Code vestimentaire.....	8
Téléphone cellulaire.....	8
Cigarettes, alcool et drogues.....	8
CONGÉS	8
Horaire	8
Renseignements sur la paye et données comptabilisées	8
Droit aux congés payés	8
Congés des employés	9
Jours de congé annuel	9
Substitution d'un jour férié.....	9
Demande de congé annuel et autorisation	9
Limites.....	10
Droit aux congés de maladie ou aux congés personnels	10
Certificat médical.....	10

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	10
Environnement de travail	10
Sécurité	10
Caméras de surveillance	10
Sécurité incendie	10
Prévention et lutte contre les infections	11
Prévention des chutes	11
Gestion des médicaments	11
Premiers soins	11
Description de travail.....	11
ANNEXES	13
Droits et responsabilités des clients	13

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR L'EMPLOI

Conditions d'emploi

Tous les employés temporaires, permanents et contractuels doivent signer et respecter le Code d'éthique, le Code de confidentialité, le Code de conduite et les directives sur les conflits d'intérêts. Consultez les politiques en matière de confidentialité, de conduite, d'éthique et de conflit d'intérêts.

Période probatoire

Tout nouvel employé à un poste régulier est soumis à une période d'essai de 6 mois et à une évaluation après cette période. Une évaluation du rendement est effectuée une fois par année.

Rapport hiérarchique

Tous les employés relèvent de leur gestionnaire, et tous les gestionnaires relèvent de la directrice exécutive. Les employés doivent suivre l'ensemble des politiques, des directives et des procédures établies et se comporter en conséquence. La directrice exécutive relève directement du conseil d'administration du Centre de santé, qui est constitué en société.

Dossiers personnels

La directrice exécutive conservera le dossier personnel de tous les employés du Centre de santé et de la Résidence Riverside pour aînés. Ces dossiers ne sont accessibles que pour la directrice exécutive, l'adjoint de direction et l'employé. Les dossiers personnels contiendront, entre autres, l'avis original de poste à pourvoir, la description de travail actuelle de l'employé, le curriculum vitae de l'employé, les attestations, le cas échéant, la lettre de confirmation de l'emploi, les serments signés de respect à la confidentialité, au code d'éthique, au code de conduite et aux directives sur les conflits d'intérêts, la feuille d'embauche, la liste des formations et des ateliers suivis, l'examen du rendement, les réprimandes, les éloges et les formulaires de rajustement salarial.

Le gestionnaire de l'employé peut demander des renseignements au dossier sur les évaluations antérieures du rendement, les attestations de formation et les coordonnées de l'employé. Des exemplaires des attestations de formation de l'employé, du document signé attestant que l'employé a compris et accepté les procédures administratives et du document signé attestant que l'employé a compris et accepté la procédure de soins seront conservés aux dossiers de la Résidence Riverside pour aînés.

Accès

Les employés ont le droit de consulter leur dossier personnel en présence de la directrice exécutive, d'une personne des Ressources humaines ou de l'adjoint de direction. Ils ont le droit aussi de photocopier n'importe quelles parties du contenu de leur dossier personnel.

Tous les dossiers personnels des employés et leur contenu sont confidentiels et l'accès à ces dossiers est un privilège accordé selon les conditions de la politique de confidentialité. Un employé qui divulgue des renseignements confidentiels s'expose à des mesures disciplinaires qui peuvent aller jusqu'au renvoi. (Voir l'annexe)

Grief

Le processus de grief vise à fournir un mécanisme à un employé qui veut obtenir une mesure réparatoire pour une iniquité qu'il estime avoir subie de la part de son gestionnaire ou de la directrice exécutive ou qui veut résoudre un différend avec un collègue.

Le processus de grief a pour but de favoriser et d'encourager une meilleure communication entre les employés et les employeurs et de montrer une volonté de traiter tous les employés équitablement. Les personnes concernées doivent s'efforcer, avec l'aide d'une personne des Ressources humaines et de l'adjoint de direction, de trouver des solutions qui les satisfont avant d'entreprendre le processus de grief pour résoudre des différends. (Voir la politique et la procédure disciplinaires)

ASSUIDITÉ AU TRAVAIL

Heures de bureau

Le bureau du Centre de santé de Kanesatake est ouvert de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi. La Résidence Riverside fonctionne selon son propre horaire réparti en trois quarts de travail, tous les jours et 24 heures sur 24.

Le personnel permanent à temps plein a une semaine de travail de trente-cinq (35) heures. Toutefois, les heures de travail de certains membres du personnel peuvent varier selon le poste qu'ils occupent et sont normalement indiquées dans la feuille d'embauche ou l'avis de poste à pourvoir. La semaine de trente-cinq (35) heures ne comprend pas la période de repas d'une heure, mais inclut deux pauses de quinze (15) minutes chaque jour, sauf à la Résidence Riverside pour aînés qui fonctionne selon un horaire différent.

Autorisation des heures supplémentaires

Jusqu'à cinq heures travaillées en plus de la semaine normale de travail de trente-cinq (35) heures peuvent être rémunérées sous forme de congé. Après quarante (40) heures de travail, un employé a droit à une rémunération à tarif et demi pour chaque heure travaillée.

Les heures supplémentaires sont envisagées seulement dans des circonstances exceptionnelles et doivent être préautorisées par les gestionnaires ou la directrice exécutive selon qui est le superviseur. L'autorisation préalable des heures supplémentaires doit figurer sur la feuille de temps. (Voir le formulaire de congé, annexe)

Les heures supplémentaires qui n'ont pas été autorisées par le gestionnaire de l'employé ou la directrice exécutive ne seront pas rémunérées.

Absence

Les membres du personnel sont tenus d'informer personnellement leur gestionnaire de leur absence ou de lui laisser un message s'ils ne peuvent pas travailler en raison de circonstances imprévues. Les employés qui omettent de prévenir le gestionnaire peuvent être considérés comme étant absents sans raison et une somme équivalant à la période d'absence peut être déduite de leur salaire.

Les employés doivent aviser le gestionnaire quarante-huit (48) heures avant une absence prévue afin qu'il puisse trouver un remplaçant ou annuler une activité. Un certificat médical est exigé d'un employé qui s'absente pendant plus de trois (3) jours consécutifs.

Retard

Les employés qui prévoient arriver en retard au travail doivent aviser leur superviseur dans les trente minutes avant l'heure où ils auraient dû commencer à travailler. Les employés doivent faire savoir à leur gestionnaire à quelle heure ils devraient arriver au travail.

Feuilles de temps

Tous les employés doivent utiliser une feuille de temps pour consigner les heures de travail quotidiennes au Centre de santé et à la Résidence Riverside pour aînés. La feuille de temps doit être remplie et signée par l'employé, soumise à l'approbation du gestionnaire à 10 h au plus tard et remise aux Ressources humaines et à l'adjoint de direction avant midi les vendredis.

L'omission de soumettre une feuille de temps ou de la soumettre dans les délais prescrits entraînera un report de la rémunération de ces heures à la prochaine période de paye.

PROFESSIONNALISME AU TRAVAIL

Code d'éthique : (vous devez signer un accusé de réception du Code d'éthique)

Tous les membres du conseil d'administration du Centre de santé de Kanesatake et du personnel de la Résidence Riverside pour aînés doivent agir de manière éthique, encourager les comportements éthiques et signer le code d'éthique du Centre de santé de Kanesatake au début de leur entrée en fonction à la Résidence Riverside pour aînés.

Le code d'éthique représente notre engagement individuel et collectif à assurer des pratiques et des comportements qui favorisent un environnement harmonieux et respectueux.

Les employés ont l'obligation de servir et de défendre les intérêts du Centre de santé de Kanesatake, de la Résidence Riverside pour aînés et de la profession de fournisseur de soins de santé tout en respectant les droits et le professionnalisme de leurs collègues. Cette obligation comprend la préservation de l'intégrité, de la dignité et de l'image du Centre de santé de Kanesatake, de la Résidence Riverside pour aînés et de la profession de fournisseur de soins de santé. Par conséquent, les employés doivent adhérer à ce qui suit :

Respect

- Traiter les résidents et leur famille avec courtoisie, équité et compassion et dans le respect de leur dignité et autonomie;
- Se faire un devoir de bien agir;
- Ne pas causer de préjudice ou de blessure aux résidents;
- Être francs et honnêtes quand ils fournissent des services aux résidents;
- Susciter la confiance en la Résidence Riverside pour aînés et établir sa crédibilité par le respect, l'intégrité, une pratique équitable, la responsabilisation, l'honnêteté et la fiabilité.

Le droit à l'information et à la liberté d'expression

- Le gestionnaire doit permettre à un résident de consulter son dossier quand il le demande;
- Le personnel doit respecter le droit d'exprimer des opinions, des critiques et des suggestions.

Le droit à la confidentialité

- Toute l'information sur les résidents doit être traitée de manière confidentielle;
- La confidentialité est une manifestation des enseignements traditionnels au sujet du respect et de l'honneur d'une personne;
- C'est une obligation dictée par l'éthique et la loi pour la Résidence Riverside pour aînés de respecter le droit des personnes à la protection des renseignements personnels;
- La confidentialité favorise un climat de confiance qui est essentiel à la réalisation du but de la Résidence Riverside pour aînés qui est de créer des relations positives et respectueuses avec les résidents et leurs familles;
- Les employés doivent faire preuve de discrétion dans les corridors, les salles communes et les places publiques afin de préserver la confidentialité.

Discrétion

- Le personnel faire preuve de discrétion devant les résidents et ne doivent en aucun cas se plaindre en leur présence;
- Les employés ne doivent pas discuter de leurs problèmes personnels avec les clients.

Dons, legs et sollicitation

- En aucune circonstance, un employé ne peut recevoir des dons et des cadeaux en argent des résidents et de leurs familles.

Responsabilité des résidents

- Le résident doit respecter les droits de la personne, la propriété des autres, les règles normales de civilité et de politesses;
- Aucun acte d'intimidation, d'agression et de violence ne sera toléré;
- Le résident participe aux soins et aux services qu'il reçoit en collaborant avec le personnel;
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.

Valeurs et culture

- Les employés ne doivent pas laisser les préjugés interférer dans leur travail;
- Le personnel doit respecter l'identité, les valeurs, l'expérience et la culture du résident;
- Le gestionnaire doit être informé de tout risque pour le résident et l'environnement;
- Le personnel doit offrir un service sans favoritisme ou discrimination;
- Le personnel doit entretenir de bonnes relations de travail avec les autres.

Conflit d'intérêts

Les employés doivent éviter les situations où ils risquent grandement de se placer en conflit d'intérêts avec un résident ou le public. Il y a un conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont susceptibles d'affecter le jugement de l'employé ou ses services et sa loyauté envers un client

ou un client éventuel. Tous les employés doivent signer un document déclarant qu'ils ont lu et compris la politique et les directives sur le conflit d'intérêts.

Code vestimentaire

Les employés doivent s'habiller correctement pour travailler à la Résidence Riverside pour aînés afin de maintenir un environnement de travail professionnel. Les cheveux du personnel féminin et masculin doivent être propres et tressés ou attachés s'ils sont longs. Les barbes doivent être propres, soignées et taillées de près. Le port de bijoux est interdit, sauf les alliances de mariage et les montres. Les boucles d'oreille doivent être petites et ne pas être pendantes. Les employés ne doivent pas porter de bagues serties de grosses pierres, car elles risqueraient de blesser nos aînés. Les ongles doivent être propres et demeurer à une longueur de moins de 0,5 cm. Les ongles artificiels sont interdits. **La carte d'identification de l'employé doit être portée en tout temps.** Les employés de tous les départements doivent porter des chaussures fermées et à semelle antidérapante. Les chaussures de course ou les chaussures d'infirmières ou d'infirmiers sont recommandées. **La carte d'identification de l'employé doit être portée en tout temps.**

Commented [DS1]: Already said in yellow.

Ne jamais oublier que nos aînés sont sensibles à certains parfums et que leur odeur créer de l'anxiété chez eux.

Téléphone cellulaire

L'utilisation d'un téléphone cellulaire personnel pendant les heures de travail est sujette à une mesure disciplinaire. Il faut le fermer pendant les heures de travail.

Cigarettes, alcool et drogues

- Il est interdit de fumer à l'intérieur de la résidence, mais il y a une zone désignée pour les fumeurs à l'extérieur;
- Il est strictement interdit de travailler avec les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue sous peine de renvoi.

CONGÉS

Horaire

Le traitement de la feuille de paye se fait toutes les deux semaines. Le paiement des salaires, y compris les congés payés, les congés personnels ou de maladie et autres avantages sociaux applicables, couvre toujours les deux semaines de travail précédentes.

Renseignements sur la paye et données comptabilisées

Des renseignements sur la paye seront fournis aux employés avec chaque paye. Ces renseignements comprennent les sommes payées et les retenues applicables.

Droit aux congés payés

Après trente (30) jours d'emploi, les employés permanents et temporaires ont le droit à un congé payé proportionnel aux heures normalement travaillées quotidiennement pour les quatorze (14) jours fériés.

Le jour férié ne s'applique que s'il coïncide avec un jour de la semaine normale de travail de l'employé. Les employés permanents à temps partiel ont droit à un congé payé selon leur horaire de travail normal et leurs heures de travail.

Congés des employés

Les congés des employés comprennent le congé annuel d'un employé et ses congés personnels ou de maladie, lesquels s'accumulent selon l'ancienneté. L'employé a le droit d'utiliser ces jours de congé au besoin au cours d'une année financière en cas de maladie, pour des motifs personnels ou pour un congé annuel. Toutefois, ils doivent remplir le formulaire de congé pour chaque absence.

Congés des employés = nombre total de jours de congé annuel payé et de jours de congé personnel ou de maladie payés.

Les congés des employés ne peuvent être reportés, ils doivent être utilisés avant la fin de l'année financière. Toutefois, une fois qu'un employé a épuisé ses congés dans une année financière, les autres congés qu'il prendra seront déduits de son salaire.

Les jours de congé annuel non utilisés seront payés en cas de cessation d'emploi, mais pas les jours de congé de maladie ou de congé personnel.

Jours de congé annuel

Tous les employés permanents ont droit à des jours de congé annuel selon les crédits de congé annuel accumulés. Les employés doivent travailler une année entière à partir de la date de leur entrée en fonction pour avoir droit à deux semaines de congé annuel payé à compter du 1^{er} avril après une année de travail.

Calculs

Les jours de congé annuel payé auxquels les employés ont droit :

un (1) an et plus	2 semaines/50 semaines de travail ou 4 %
cinq (5) ans et plus	3 semaines/49 semaines de travail ou 6,12 %
dix (10) ans et plus	4 semaines/48 semaines de travail ou 8,33 %
quinze (15) ans et plus	5 semaines/47 semaines de travail ou 10,64 %
vingt (20) ans et plus	6 semaines/46 semaines de travail ou 13,04 %

Substitution d'un jour férié

Quand un jour férié a lieu durant un congé personnel ou annuel d'un employé et qu'il a droit à ce jour férié, l'employé peut prendre un jour de congé de substitution à un moment convenu avec le gestionnaire; cette substitution pourrait se faire sous forme de prolongation d'une journée d'un congé.

Demande de congé annuel et autorisation

Les employés doivent soumettre une demande de congé annuel par écrit à leur gestionnaire au moins quatre semaines avant la date prévue du congé annuel. Un formulaire de congé doit être rempli et signé par le gestionnaire pour tout congé demandé.

Limites

Un employé ne peut utiliser plus de quatre semaines de ses congés pour prendre un congé annuel. Toute exception devra être demandée au gestionnaire et autorisée par la directrice exécutive.

Droit aux congés de maladie ou aux congés personnels

Les congés de maladie ou aux congés personnels sont avancés à l'employé au début de l'année dans ses congés payés. Il a droit à deux (2) semaines de congés de maladie ou aux congés personnels selon sa semaine de travail normal. Aucun de ces jours de congé non utilisés ne sera reporté à la fin de l'année ou payé en cas de cessation d'emploi.

Certificat médical

Un certificat médical est exigé d'un employé qui s'absente pendant plus de trois (3) jours consécutifs.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Environnement de travail

Afin de créer un environnement de travail harmonieux, la courtoisie et le respect envers les résidents, les collègues et les administrateurs sont attendus des employés durant leurs heures de travail. (Voir la Politique sur la santé et sécurité au travail)

Les employés qui veulent exprimer une opinion ou un désaccord doivent le faire d'une manière constructive en utilisant les voies appropriées. Les résidents doivent aussi être respectueux et polis envers les employés.

Sécurité

Les services du Centre de santé de Kanesatake comprennent la gestion du risque, l'amélioration de la qualité, les mesures pour assurer la santé et la sécurité et les considérations éthiques. La réglementation de ces services doit être soumise à l'examen d'un comité. Afin d'accroître l'efficacité de ses services, le Centre de santé de Kanesatake a confié leur examen à un seul comité. (Voir le mandat du Comité de gestion intégrée de la qualité, de la sécurité et du risque)

Tous les incidents et les accidents doivent être signalés et faire l'objet d'une enquête afin de réduire la probabilité qu'ils se reproduisent. Le personnel médical, le personnel clinique et les employés du Centre de santé, les travailleurs contractuels, les étudiants, les bénévoles et les membres de la communauté qui sont témoins d'un incident ou d'un accident ou qui le découvrent ou le subissent doivent remplir le formulaire de rapport d'incident ou d'accident AH-223.

Caméras de surveillance

Conformément aux normes établies, des caméras de surveillance sont installées à l'intérieur et à l'extérieur de la résidence afin d'en assurer la sécurité.

Sécurité incendie

Le service d'incendie municipal effectue une inspection périodique des installations du Centre de santé afin de vérifier que le bâtiment est toujours conforme aux codes municipaux de prévention des incendies. Les recommandations faites après une inspection sont soumises au

Comité de gestion intégrée de la qualité, de la sûreté et du risque afin qu'il discute des moyens d'atténuer les risques d'incendie.

Prévention et lutte contre les infections

Le Programme de lutte contre les infections du Centre de santé de Kanesatake et de la Résidence Riverside pour aînés est une partie intégrante des services de santé et de sécurité. En plus de l'élaboration de politiques et de procédures pour la lutte contre les infections et de leur examen périodique, le Programme de lutte contre les infections comprend des activités comme la surveillance des maladies infectieuses et transmissibles, la gestion des épidémies, la production de rapports (selon les exigences des lois fédérales et provinciales) et la conformité aux règlements et aux normes en matière de santé au travail.

Les maladies infectieuses observées dans des résidences pour aînés peuvent être évitées, jusqu'à un certain point, en prenant des mesures adéquates pour prévenir les infections. Ces mesures sont souvent simples : avoir une hygiène stricte dans la résidence et demander au personnel et aux visiteurs de se laver les mains.

Le Guide de prévention et de lutte contre les infections pour les résidences privées pour aînés est un ouvrage de référence essentiel pour ceux qui doivent intervenir afin d'assurer la protection de la santé publique et la qualité de vie des résidents. Ce guide contient des renseignements qui aideront à créer un environnement sûr en ce qui concerne la prévention et la lutte contre les infections. Il incombe à gestionnaire de connaître les mesures de prévention et de lutte contre les infections et de les appliquer. Quant aux travailleurs, aux résidents, aux visiteurs et aux fournisseurs de soins, ils doivent suivre ces mesures en tout temps. Voir le guide ci-joint.

Prévention des chutes

La prévention des chutes est une question prioritaire pour le Centre de santé de Kanesatake et c'est pourquoi il a mis sur pied une équipe interdisciplinaire qui a évalué la situation et établi une stratégie pour réduire les blessures causées par les chutes. Cette stratégie prévoit des mesures pour évaluer et prévenir les risques de chute et réduire les blessures causées par les chutes ainsi que des moyens de prévenir les chutes à enseigner aux résidents, à la communauté et au personnel du Centre de santé de Kanesatake et de la Résidence Riverside pour aînés. La prévention des chutes est la responsabilité de tous. La Politique sur la prévention des chutes est en annexe.

Gestion des médicaments

Toutes les procédures concernant l'administration des médicaments doivent être suivies par tous les professionnels autorisés. Pour les non-professionnels, la loi 90 s'applique. Veuillez consulter la Politique sur la gestion des médicaments.

Premiers soins

Tous les employés doivent avoir une formation de base en premiers soins et en réanimation cardiorespiratoire afin de pouvoir prêter assistance en cas d'urgence. Ils doivent aussi suivre un cours de recyclage sur la réanimation cardiorespiratoire chaque année.

Description de travail

Chaque employé reçoit un exemplaire de sa description de travail au moment de l'embauche.

ANNEXES

Annexe 3	Procédure pour la gestion des plaintes
Annexe 4	Code d'éthique
Annexe 6	Procédure à suivre en cas de danger pour la vie ou l'intégrité du résident
Annexe 7	Procédure en cas de décès
Annexe 8	Procédure en cas d'absence d'un résident
Annexe 9	Procédure en cas de chaleur accélérée
Annexe10	Procédure en cas de comportement nuisible dans une résidence privée pour aînés
Annexe 12	Formulaire de déclaration et de divulgation en cas d'incident ou d'accident dans une résidence privée pour aînés
Annexe 14	Attestation de la connaissance et de la compréhension des procédures administratives
Annexe 15	Attestation de la connaissance et de la compréhension de la procédure de soins

POLITIQUES ET PROCÉDURES CONNEXES

Guide de prévention et de lutte contre les infections dans les résidences privées pour aînés

Plan de sécurité incendie

Politique administrative du Centre de santé de Kanesatake

Politique sur la santé et sécurité au travail du Centre de santé de Kanesatake

Mandat du Comité de gestion intégrée de la qualité, de la sécurité et du risque

Politique et procédure disciplinaires

Procédure-cadre pour la prise de décisions éthiques

Formulaire pour la prise de décisions éthiques

Politique sur le code de conduite

Formulaire pour le code de conduite

Politique sur les conflits d'intérêts

Serment de confidentialité

Droits et responsabilités des clients