



UNIS
dans TOUS les
SENS

CODE d'ÉTHIQUE et de DÉONTOLOGIE

pour S'ALIMENTER
pour TENDRE L'OREILLE

pour S'ÉPAULER

pour VOIR LOIN

pour AVOIR DU FLAIR

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec

Québec



**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec**



CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU PERSONNEL DE L'AGENCE

Adopté par le conseil d'administration,
le 21 avril 2010

Conception : Agence de la santé et des services sociaux
de la Mauricie et du Centre-du-Québec

Coordination et rédaction : Danielle Couture
Directrice des services administratifs et de la qualité

Graphisme : Absolu

Dépôt légal - 2010
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 978-2-89340-204-8 (version imprimée)
ISBN 978-2-89340-205-5 (version PDF)

Dans ce document, le générique masculin est utilisé dans le seul but
d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée,
à condition que la source soit mentionnée.

Document disponible sur le site Internet de l'Agence :
www.agencecss04.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4
1. OBJET	5
2. PORTÉE DU PRÉSENT CODE	6
3. DÉFINITIONS	6
4. VALEURS, PRINCIPES ÉTHIQUES ET RÈGLES DÉONTOLOGIQUES	7
5. CONTEXTES D'EXERCICE PARTICULIERS	12
6. MODALITÉS D'APPLICATION	13
7. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	16

INTRODUCTION

La société québécoise place la santé au rang des biens les plus précieux dont puissent jouir un individu et une collectivité. L'État québécois, dans l'intérêt de tous ses citoyens, s'efforce d'instaurer un système de santé efficace qui permet à tous de bénéficier de soins et de services de qualité. Étant de plus en plus conscient que la santé est déterminée par de multiples facteurs reliés à l'environnement physique et social, l'État québécois interpelle aussi différents acteurs, au sein même de son appareil gouvernemental et de la communauté, afin que tous contribuent au maintien ou à la création d'environnements favorables à la santé. Si la santé est une préoccupation collective, elle doit aussi devenir une responsabilité collective.

Le leadership de cette responsabilité collective s'exerce principalement au sein de notre réseau public de soins et de services. Ce réseau, en raison de ses caractéristiques administratives et sociopolitiques, est certes l'un des plus complexes que l'on ait à gérer au Québec. Devant une telle complexité, la nécessité d'y exercer un leadership fort ne fait aucun doute. En tant qu'instance régionale, l'Agence¹ joue un rôle essentiel dans l'exercice de ce leadership. Pour assumer adéquatement son rôle de leader régional, elle doit constamment s'appuyer sur sa compétence à réfléchir, avec discernement, au sens et à la portée de ses actions.

Conscients de l'importance de notre rôle pour le mieux-être des personnes et des communautés que nous desservons, nous, le personnel de l'Agence, entendons exercer nos responsabilités en nous référant à des valeurs

porteuses de sens. Pour ce faire, nous adoptons un code d'éthique et de déontologie fondé sur des valeurs que nous voulons en conformité avec les fins que nous poursuivons. Nous entendons faire de ce document un guide de référence inspirant dont la fonction principale est d'orienter notre conduite en faisant constamment appel au sens des responsabilités de tous.

Notre code de conduite s'appuie sur des valeurs et des principes éthiques généralement adoptés dans notre société, mais auxquels chacun de nous devra réfléchir s'il souhaite se les approprier et s'en inspirer dans l'exercice de ses fonctions. Notre Code d'éthique et de déontologie est un outil de référence permettant à chacun de continuer à développer sa sensibilité éthique et de contribuer à la création d'un environnement de travail empreint d'un sens éthique.

1. OBJET

Le présent Code d'éthique et de déontologie consiste en un guide de référence sur les valeurs et les règles de conduite à adopter par chacun des membres de l'Agence dans l'exercice de ses fonctions. Il constitue le moyen que nous privilégions pour solliciter l'engagement de tous à agir avec un sens éthique. Il résulte d'une réflexion entre représentants du personnel de l'Agence issus de plusieurs secteurs d'activité, et exerçant différentes fonctions.

2. PORTÉE DU PRÉSENT CODE

Le Code d'éthique et de déontologie s'adresse à toute personne œuvrant au sein de l'Agence². Il fait appel au sens des responsabilités, au jugement et à l'imputabilité de tous, sans exception. Le présent Code s'inscrit en complémentarité et dans le même esprit que les codes d'éthique et de déontologie propres aux ordres professionnels et les règlements spécifiques applicables à certains membres de l'Agence³. En cas de divergence entre l'un ou l'autre de ces textes, les règles les plus exigeantes s'appliquent.

Les règles ou obligations que l'on retrouve dans un code d'éthique et de déontologie ne peuvent indiquer toutes les actions à éviter ni énumérer toutes les actions à privilégier. De fait, ce Code n'a pas pour but de réglementer les actions quotidiennes de tous; il doit au contraire être appliqué en fonction du contexte et des circonstances qui donnent lieu à son utilisation.

3. DÉFINITIONS

L'éthique

L'éthique fait référence à un ensemble de valeurs et de principes qui guident l'action et la conduite humaine. Elle se traduit par l'adoption d'attitudes et de comportements orientés vers le respect de la dignité humaine et la recherche du bien commun.

La déontologie

Alors que l'éthique s'intéresse surtout aux valeurs et aux principes de bonne conduite, en fonction de leur finalité, la déontologie fait appel au respect d'un ensemble de lois, d'obligations et de règles de conduite. Elle précise donc de manière plus concrète les comportements attendus ou proscrits dans une organisation.

4. VALEURS, PRINCIPES ÉTHIQUES ET RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

Notre mission

En association avec ses partenaires, l'Agence vise le maintien et l'amélioration de la santé et du bien-être de la population de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Nos principes

À l'Agence, trois principes orientent nos actions et sont à la base de la définition des valeurs de notre organisation :

- La population est au centre de nos préoccupations et de nos actions;
- Nos partenaires constituent des collaborateurs à qui nous reconnaissons une contribution et une expertise essentielles à la réalisation de notre mission;
- Notre personnel est le moteur de notre organisation. C'est par la contribution de chaque personne qui œuvre à l'Agence, peu importe son statut, son

rôle ou sa fonction, que se réalise la mission et s'exercent nos responsabilités envers la population.

Nos valeurs

Les valeurs réfèrent à une manière d'être et d'agir que nous reconnaissons collectivement et dont nous nous inspirons pour guider notre conduite. Elles servent donc de critères pour évaluer le bien-fondé de nos actions. Dans son plan d'organisation, l'Agence a adopté des valeurs qu'elle juge essentielles à la réalisation de ses mandats. Après avoir réfléchi à la portée de chacune de ces valeurs dans notre agir quotidien, nous les réaffirmons ici en tant que valeurs fondamentales de notre Code d'éthique et de déontologie. Ces valeurs sont :

- La transparence;
- L'honnêteté;
- L'intégrité;
- L'impartialité;
- La loyauté;
- Le respect.

2. Aux fins du présent code, toute personne œuvrant au sein de l'Agence comprend le président-directeur général, les gestionnaires, l'ensemble des employés, les médecins, dentistes et pharmaciens, le personnel contractuel, les étudiants et stagiaires, rémunérés ou non.

3. On fait notamment référence au Code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration de l'Agence, au Cadre de gestion de la conformité et de l'intégrité, au Règlement sur les conflits d'intérêts des cadres supérieurs et intermédiaires, et du personnel de l'Agence ainsi qu'au Règlement sur l'exclusivité de fonctions des cadres supérieurs.

• La transparence

LA TRANSPARENCE EST LA QUALITÉ DE CE QUI LAISSE PARAÎTRE LA RÉALITÉ TOUT ENTIÈRE, DE CE QUI EXPRIME LA VÉRITÉ SANS L'ALTÉRER. LA TRANSPARENCE SUSCITE UN SENTIMENT DE CONFIANCE ET DE CRÉDIBILITÉ.

Le personnel de l'Agence est transparent lorsqu'il :

- Traite l'information avec toute la rigueur et l'objectivité requises;
- Communique les informations pertinentes, dans le but de permettre à ses interlocuteurs de bien saisir le sens du message livré et de les soutenir, si nécessaire, dans une prise de décision éclairée;
- Signifie, le cas échéant, à ses interlocuteurs qu'il est soumis à un devoir de réserve, de manière à ce que ceux-ci comprennent bien les limites de la communication en cours;
- Fournit aux citoyens les informations qu'ils ont le droit d'obtenir en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Fournit les informations requises pour que toute personne puisse exprimer ses droits.

• L'honnêteté

L'HONNÊTÉTÉ EST LA QUALITÉ DE CELUI QUI RESPECTE LES VALEURS SOCIALES COMMUNÉMENT PARTAGÉES ET OBSERVE LES LOIS ET LES RÈGLES DE CONDUITE QUI EN DÉCOULENT.

Le personnel de l'Agence est honnête lorsqu'il :

- N'accorde, ne sollicite ou n'accepte ni faveur ni avantage pour lui-même ou pour une autre personne;
- Évite d'utiliser les biens, les ressources et les services de l'Agence, ou encore le statut que lui confère l'exercice de ses fonctions, pour ses besoins personnels ou au profit d'un tiers, conformément aux politiques émises à cet effet par l'Agence;
- Respecte la propriété intellectuelle d'autrui;
- Évite de se placer dans une situation où il y a conflit ou possibilité de conflit entre ses intérêts personnels et les devoirs auxquels ses fonctions l'engagent;
- Informe son supérieur, s'il se croit susceptible d'être en conflit d'intérêts, afin que des mesures soient prises à cet égard.

• L'intégrité

L'INTÉGRITÉ EST LA QUALITÉ DE CELUI QUI AGIT EN COHÉRENCE AVEC DES VALEURS QU'IL JUGE PORTEUSES DE SENS SUR LE PLAN ÉTHIQUE.

Le personnel de l'Agence est intègre lorsque :

- Dans sa conduite quotidienne et dans sa prise de décision, il s'inspire des valeurs portées par le présent Code et respecte les règles déontologiques qui en découlent;
- Dans une situation où il subit une influence qui ne va pas dans le sens des valeurs portées par ce Code, il réaffirme ces valeurs et agit en leur nom;
- Dans une situation de conflit de valeurs (dilemme éthique), il prend les moyens nécessaires pour accéder à une décision réfléchie et cohérente, notamment en faisant appel aux personnes responsables du soutien-conseil dans l'organisation.

• L'impartialité

AGIR EN ÉVITANT TOUTE PRÉFÉRENCE OU PARTI PRIS INDU INCOMPATIBLE AVEC LA JUSTICE, L'ÉQUITÉ OU LES FAITS.

Le personnel de l'Agence est impartial lorsqu'il :

- Évite de prendre des décisions fondées sur des préjugés liés notamment au sexe, à la race, à l'orientation sexuelle, au handicap, à la religion et aux convictions politiques d'une personne;
- Traite toute information avec objectivité et s'efforce de juger toute situation avec discernement;
- S'abstient de considérer une situation en fonction de ses intérêts personnels.

• La loyauté

LA LOYAUTÉ CONSISTE À AGIR EN CONFORMITÉ AVEC LA MISSION DE L'AGENCE ET À ÉVITER DE LUI CAUSER DU TORT.

Le personnel de l'Agence est loyal lorsqu'il :

- Adopte une conduite professionnelle appropriée de manière à favoriser le rayonnement de l'Agence;
- Fait preuve de réserve et de prudence dans ses déclarations et ses comportements afin d'éviter de compromettre la réputation ou le bon fonctionnement de l'Agence.

• Le respect

LE RESPECT CONSISTE EN UNE ATTITUDE DE CONSIDÉRATION À L'ÉGARD DES PERSONNES OU DU BIEN COMMUN. LE RESPECT SE MANIFESTE PAR DES PAROLES, DES ATTITUDES ET DES COMPORTEMENTS.

Le personnel de l'Agence est respectueux lorsqu'il :

- Agit avec considération envers les autres personnes de l'Agence, quel que soit leur groupe d'appartenance au sein de celle-ci;
- Agit avec égard envers ses partenaires;
- Traite ses collaborateurs, ou toute autre personne avec qui il entre en contact, avec égard et adopte un comportement poli et courtois, et ce, même en situation conflictuelle ou de mésentente.

Outre ces valeurs auxquelles nous avons déjà choisi de souscrire en les inscrivant dans le Plan d'organisation de l'Agence, d'autres dispositions, auxquelles nous accordons collectivement une grande importance, sont élevées au rang des valeurs dans notre Code d'éthique et de déontologie. Nous les décrivons comme suit :

• L'engagement

L'ENGAGEMENT CONSISTE À SE SENTIR CONCERNÉ PAR LE DÉVELOPPEMENT DE L'ORGANISATION ET L'ACTUALISATION DE SA MISSION.

Le personnel de l'Agence est engagé lorsqu'il :

- Se montre responsable et imputable à l'égard des mandats qui lui sont confiés, des attentes et des objectifs qui lui sont signifiés ainsi que des décisions et des interventions qui relèvent de sa compétence;
- S'investit de façon optimale dans l'accomplissement de ses tâches et contribue au devenir de l'organisation;
- Respecte son contrat de travail et les conventions qui le lient à son employeur, que ce soit en termes d'assiduité au travail, de productivité ou de qualité de sa prestation de travail.

• Le professionnalisme

LE PROFESSIONNALISME RÉFÈRE À L'ATTITUDE QUI CONSISTE À METTRE SA COMPÉTENCE (SAVOIR, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE) AU PROFIT DE LA RÉALISATION DE LA MISSION DE L'AGENCE.

Le personnel de l'Agence fait preuve de professionnalisme lorsqu'il :

- Agit avec diligence et efficacité dans l'exercice de ses fonctions;
- Maintient à jour ses connaissances et habiletés nécessaires à l'accomplissement de ses fonctions avec le soutien de l'organisation;
- Développe de nouveaux champs de connaissances et d'habiletés en fonction de l'évolution de son rôle au sein de l'organisation avec le soutien de l'organisation.

• La discrétion

LA DISCRÉTION EST LA QUALITÉ DE CELUI QUI SAIT PROTÉGER UNE INFORMATION SENSIBLE OU CONFIDENTIELLE.

Le personnel de l'Agence est discret lorsqu'il :

- Fait preuve, dans l'exercice de ses fonctions, de prudence et de retenue à l'égard des informations dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'Agence, constituer une atteinte à la vie privée des gens ou conférer, à une personne physique ou morale, un avantage;
- S'abstient de prendre connaissance, ou même de tenter de prendre connaissance, d'un renseignement confidentiel qui n'est pas nécessaire à l'exercice de ses fonctions, même s'il n'a pas l'intention de le divulguer;
- Applique la politique de communication en vigueur dans l'organisation et les règles qui en découlent.

5. CONTEXTES D'EXERCICE PARTICULIERS

Le personnel de l'Agence qui exerce aussi une fonction en dehors de l'Agence, de même que les personnes qui ne sont plus à l'emploi de l'Agence, doivent porter une attention particulière à certaines règles éthiques et déontologiques du présent Code.

L'exercice d'une fonction en dehors de l'Agence

Le personnel de l'Agence n'est pas soumis à l'obligation d'exclusivité de service envers son employeur. Il peut donc exercer une fonction en dehors de l'Agence, aux conditions suivantes :

- Il s'assure que l'exercice de cette fonction ne nuit pas à sa prestation de travail;
- Il évite tout conflit entre l'exercice de cette fonction et celle qu'il accomplit à l'Agence;

- Il évite, en raison de l'exercice de cette fonction, tout autre manquement aux normes d'éthique qui lui sont applicables à titre d'employé de l'Agence.

L'après mandat

Les personnes qui ont cessé de travailler à l'Agence doivent adhérer aux mêmes règles éthiques et déontologiques auxquelles elles étaient soumises comme membres du personnel de l'Agence. Ainsi, la personne qui a travaillé à l'Agence :

- Doit éviter de tirer un avantage indu de ses fonctions antérieures. Elle ne peut donc profiter du fait qu'elle a travaillé à l'Agence pour obtenir un privilège auquel elle n'aurait pas eu droit n'eût été de ses fonctions antérieures;
- Doit éviter toute situation de conflit d'intérêts qui lui était applicable comme membre du personnel de l'Agence;
- De plus, bien que cette personne ne soit plus à l'emploi de l'Agence, elle doit respecter le caractère confidentiel de l'information dont elle a pris connaissance dans l'exercice de ses fonctions, tant que celle-ci demeure confidentielle.

6. MODALITÉS D'APPLICATION

Les précisions sur les modalités d'application propres à la déontologie

À la section 3 du présent document, nous avons distingué les notions d'*éthique* et de *déontologie*. Cette dernière, rappelons-le, repose sur des valeurs et des principes éthiques, mais elle est aussi constituée de lois et règlements dont la transgression peut entraîner des sanctions. Le personnel de l'Agence doit être conscient que le présent Code est lui-même constitué d'énoncés à caractère déontologique. Rappelons aussi qu'au-delà des règles prévues par ce Code, le personnel est déjà soumis à certaines obligations, notamment les lois qui encadrent l'exercice de ses fonctions de même que l'ensemble des lois, obligations et règles qui régissent la conduite de tout citoyen.

Les rôles et responsabilités

Le Code d'éthique et de déontologie s'inscrit dans un processus d'amélioration de la qualité de nos pratiques et de nos conduites. Pour atteindre des résultats significatifs, il importe que chacun, en fonction de son rôle dans l'organisation, assume sa part de responsabilités et contribue à *faire vivre* ce Code. Nous convenons ici du rôle et des responsabilités de chacun.

Le président-directeur général

Le président-directeur général a la responsabilité de s'assurer du respect du présent Code d'éthique et de déontologie par l'ensemble des membres du personnel de l'Agence. Il s'assure également que les cadres de l'organisation jouent un rôle actif dans la diffusion, l'appropriation et l'adhésion au Code d'éthique et de déontologie. De plus, le président-directeur général a la responsabilité de désigner une personne au sein de l'organisation dont le mandat est d'analyser et de traiter les situations de manquement au Code qui seront portées à son attention.

Le directeur des services administratifs et de la qualité

Le directeur des services administratifs et de la qualité a la responsabilité du processus visant la conception, l'adoption, l'implantation et, au besoin, la révision du Code d'éthique et de déontologie.

Le directeur des services administratifs et de la qualité joue un rôle de soutien auprès des membres du personnel qui souhaiteraient obtenir conseil face à une question d'éthique ou de déontologie. Il peut, pour exercer cette fonction, s'adjoindre différentes personnes de l'Agence qui ont une expertise sur le plan éthique et sur le plan juridique ou dont l'expérience dans un domaine particulier peut être profitable à la réflexion éthique.

Le directeur des services administratifs et de la qualité a également la responsabilité de s'assurer que les mesures conséquentes aux manquements à ce Code soient appliquées dans une juste proportion, en fonction de la nature et de la gravité des manquements constatés, et dans le respect des conventions collectives, des contrats de travail et des ententes en

vigueur. Un manquement grave à une règle déontologique peut entraîner des mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement.

Tous les gestionnaires de l'organisation

Les gestionnaires ont la responsabilité d'agir de façon exemplaire sur le plan de l'éthique et de s'assurer que les membres de leurs équipes de travail ont pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie; ils peuvent exercer cette responsabilité à travers les différents mécanismes de gestion dont ils disposent, à savoir les rencontres d'équipes, les rencontres d'appréciation de la contribution et les rencontres d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, etc.

Les gestionnaires sont également responsables de signifier des attentes de changements d'attitudes et de comportements aux employés qui manifestent des écarts de conduite sur le plan éthique et, le cas échéant, d'appliquer les sanctions prévues en cas de manquement aux règles de déontologie, après s'être assurés de la véracité des faits. Cette responsabilité s'exerce en

collaboration avec la Direction des services administratifs et de la qualité.

Le personnel de l'Agence

L'ensemble du personnel doit prendre connaissance du Code d'éthique et de déontologie et réfléchir à sa portée dans le champ d'exercice qui le concerne.

La responsabilisation de tous face aux valeurs, principes éthiques et règles déontologiques énoncés dans ce Code, constitue certes la meilleure condition que l'on puisse créer pour s'assurer que notre environnement de travail favorisera l'adoption d'une conduite éthique.

La personne désignée à l'éthique et à la déontologie

Une personne qui observe un manquement grave au Code d'éthique et de déontologie peut souhaiter en informer l'organisation. Cette personne peut faire part de ses observations à la personne désignée à l'éthique et à la déontologie. Cette dernière est désignée par le président-directeur général. Son rôle est d'analyser et de traiter les allégations de manquement visant le personnel de l'Agence. Elle a la responsabilité

de procéder à un examen sommaire de l'allégation afin de s'assurer qu'elle repose sur des faits et qu'elle témoigne de la bonne foi de celui qui la soumet à son jugement. Elle a également le devoir de s'acquitter de cette tâche avec impartialité et de manière confidentielle. Pour ce faire, elle peut mettre en place différents mécanismes qui lui permettront de prendre le recul nécessaire pour juger de la situation avec un maximum d'objectivité. Elle peut notamment s'adjoindre des personnes qui l'aideront à objectiver la situation ou à valider son jugement.

La personne désignée a la responsabilité d'instaurer une procédure qui lui permettra, à partir de critères préétablis, de rejeter les allégations qui lui apparaîtront non fondées et de traiter les allégations fondées selon des modalités prévues à l'avance. Celles-ci prévoiront notamment que la personne qui fait l'objet d'une enquête sera avisée dans les meilleurs délais; qu'elle pourra faire valoir son point de vue et que la décision lui sera communiquée par écrit.

Dans le cas où la personne désignée est elle-même impliquée dans la situation de manquement qu'elle doit juger, ou encore dans le cas où la situation qui lui est présentée la rend susceptible de partialité, le personnel de l'Agence pourra s'adresser directement au président-directeur général pour rapporter une situation de manquement au Code d'éthique et de déontologie.

L'attestation

Dans les quatre-vingt-dix (90) jours de l'adoption du présent Code par le conseil d'administration, chaque personne œuvrant à l'Agence sera invitée à compléter une attestation de prise de connaissance du Code d'éthique et de déontologie du personnel de l'Agence.

Chaque nouveau membre du personnel doit faire de même lors de l'ouverture de son dossier aux ressources humaines.

7. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Code d'éthique et de déontologie entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration.



CENTRE ADMINISTRATIF

550, rue Bonaventure, Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5
Téléphone : 819 693-3636 | Télécopieur : 819 373-1627

BUREAU

570, rue Heriot, Drummondville (Québec) J2B 1C1
Téléphone : 819 477-6221 | Télécopieur : 819 477-9443

**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Mauricie
et du Centre-du-Québec**

Québec



www.agencesss04.qc.ca