

Code d'éthique et de conduite
Comité des usagers du CIUSSS du
Centre-Sud-de -l'Île-de-Montréal (CUCI)

Adopté le 26 janvier 2021

Document préparé par :

Comité exécutif du Comité des usagers du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CUCI)

Sous la direction de :

Nicole René, présidente du CUCI, présidente du comité des usagers de l'IUGM

Collaborateurs :

- Monique Labelle, vice-présidente du CUCI, vice-présidente du comité des usagers du Sud-Ouest-Verdun et présidente du comité de résidents du CHSLD Des Seigneurs ;
- Danielle Gaudet, trésorière du CUCI, présidente du comité des usagers du CRDITED ;
- Monika Throner, secrétaire du CUCI, présidente du comité des usagers du Centre de réadaptation en déficience physique Lucie-Bruneau ;
- Bruno Guillot-Hurtubise, membre du CUCI ; vice-présidente du comité des usagers de Jeanne-Mance ;
- Chantal Leclair, personne-ressource du CUCI ;
- Carole Lauzière, conseillère à la qualité, répondante de l'établissement auprès du CUCI, des comités des usagers et de résidents, direction adjointe Qualité, risques et éthique ;
- Isabelle Fournier, conseillère en éthique, direction adjointe Qualité, risques et éthique.

Édition : 2020

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne tout aussi bien les femmes que les hommes.

Table des matières

1. Préambule	3
2. À qui s'adresse ce code d'éthique et de conduite ?	3
3. Énoncé des valeurs	3
3.1 Respect envers les autres	4
3.2 Respect des normes	4
3.3 Collaboration	5
3.4 Ouverture	5
3.5 Intégrité et transparence	6
4. Conflit d'intérêts	6
5. Actions à entreprendre en cas de non-respect du code d'éthique et de conduite	7
6. Conclusion	8
7. Bibliographie	8

Annexe 1. Conflits d'intérêts

1. Préambule¹

Selon le *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents* (2018 :p. VII),² le CUCI doit notamment « **assurer les liens de communication avec les CUC et les CR et travailler conjointement avec eux aux intérêts des usagers [...]** ». Il était donc important que le CUCI se dote d'un code d'éthique et de conduite dans lequel sont inscrits les attitudes et les comportements qui lui permettront de remplir sa mission tout en favorisant des rapports harmonieux et respectueux entre les membres. Il souhaite ainsi instaurer une culture de respect et de collaboration entre les membres et leurs différents partenaires.

2. À qui s'adresse ce code d'éthique et de conduite ?

Pour obtenir les résultats escomptés, tous les membres du CUCI et les personnes qui travaillent pour et avec eux doivent s'engager à respecter ce code d'éthique et de conduite qui précise les valeurs, les obligations ainsi que les comportements attendus de la part de tous.

Une version adaptée à la réalité des différents comités relevant du CUCI devra également être adoptée par les membres composant ces comités. L'adhésion de tous les membres des comités à ce code et à ces règles demeure essentielle pour s'assurer que les représentants des usagers assument leur mandat avec respect, dans la confiance et l'intégrité.

3. Énoncé des valeurs

En tant que comité de l'établissement, le CUCI adhère aux valeurs du centre intégré universitaire de santé et de service sociaux du centre-sud de l'Île-de-Montréal (CCSMTL)³, lesquelles s'ajoutent aux valeurs fondamentales qui découlent d'un engagement social et bénévole et qui sont cohérentes avec la mission du CUCI. Ces valeurs servent à baliser, guider et orienter ses actions. Elles concernent les relations entre les membres et avec leurs partenaires, dans le cadre de leur mandat. Tous les membres du CUCI sont responsables de faire en sorte que le respect, la collaboration, l'ouverture, l'intégrité et la transparence deviennent des valeurs qui imprègnent leurs décisions et leurs actions :

¹ Le code d'éthique et de conduite du CUCI s'inspire en partie du *Modèle d'un code de conduite de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés*.

² MSSS, *Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents*, 2018, p. VII

³ Le respect, la collaboration, l'engagement et la passion

3.1 Respect envers les autres

S'engager à un dialogue respectueux et constructif avec les membres de tous les comités des usagers et de résidents, de même qu'avec les employés de l'établissement et tout autre partenaire.

Agir avec respect, c'est :	Agir avec respect, c'est éviter :
<ul style="list-style-type: none">- Respecter les autres, leurs limites, leurs différences ;- Pratiquer l'écoute, l'entraide, la courtoisie ;- Respecter les droits de parole ;- Respecter les opinions des autres, leurs valeurs, leurs croyances et leurs préférences ;- Utiliser un ton de voix convenable.	<ul style="list-style-type: none">- La violence verbale, physique et psychologique ;- Le sarcasme, les jugements, les sous-entendus, les commentaires négatifs non constructifs, les remarques désobligeantes ou le dénigrement ;- Les gestes et les propos inappropriés ;- De s'attribuer la réalisation du travail d'autrui.

3.2 Respect des normes

S'engager à respecter les règles de fonctionnement du CUCI, les politiques de l'établissement, et à se référer aux normes énoncées dans le [cadre de référence du MSSS](#).

Agir avec respect, c'est :
<ul style="list-style-type: none">- Observer, entre autres, le code d'éthique de l'établissement qui s'applique à chaque personne qui contribue à la réalisation de la mission du CCSMTL ;- Agir avec rigueur, notamment en regard des fonctions confiées aux différents comités dans la LSSSS ;- Gérer judicieusement les fonds publics en se référant aux normes du Cadre de référence (2018 : p.17-21).

3.3 Collaboration

Travailler ensemble en créant des relations positives et productives en vue d'atteindre un objectif commun.

Agir avec collaboration, c'est :	Agir avec collaboration, c'est éviter :
<ul style="list-style-type: none">- Assurer une présence régulière et une préparation adéquate aux rencontres ;- Favoriser un dialogue constructif, la discussion et la négociation.- S'entraider entre membres ;- Être positif et réceptif ;- Partager ses idées et ses connaissances ;- Respecter la structure hiérarchique et décisionnelle de l'établissement.- Reconnaître la contribution de chacun.	<ul style="list-style-type: none">- De créer des conflits interpersonnels ;- De s'isoler ;- D'agir de manière individualiste.

3.4 Ouverture

Avoir une attitude d'ouverture dans la relation, vis-à-vis de l'ensemble de ses collaborateurs autant avec les membres des CU et des CR qu'avec les employés de l'établissement.

Agir avec ouverture, c'est :	Agir avec ouverture, c'est éviter de :
<ul style="list-style-type: none">- Accepter les changements et s'y adapter ;- Permettre aux autres de s'exprimer ;- Respecter les divergences d'opinions ;- Être capable d'en venir à un compromis en cas de conflit.- Utiliser une approche orientée vers les solutions en considérant les autres.	<ul style="list-style-type: none">- Tenir à ses idées à tout prix ;- Refuser les changements imposés par l'ensemble des membres ;- Entretenir des préjugés.

3.5 Intégrité et transparence

Respecter ses engagements et faire preuve d'honnêteté, communiquer ouvertement ses intentions, ses réserves et ses inconforts. Partager toute information pouvant avoir un impact sur les décisions. Rendre disponible les décisions et les raisons qui les supportent et s'assurer de la fiabilité et de la validité des informations transmises.

Agir avec intégrité et transparence, c'est :	Agir avec intégrité et transparence, c'est éviter de :
<ul style="list-style-type: none">- Observer l'engagement de confidentialité ;- Protéger l'intégrité des documents (ex. : procès-verbal, droits d'auteur, etc.) ;- Respecter les décisions prises par le groupe ;- Déclarer toute forme de conflit d'intérêts réelle, potentielle ou apparente.	<ul style="list-style-type: none">- Retenir de l'information pertinente ;- Communiquer la mauvaise information ;- D'aller à l'encontre des décisions prises démocratiquement ;- Se placer en situation de conflit d'intérêts.

4. Conflit d'intérêts

Dans le cadre de leur fonction au sein du CUCI, les membres doivent, dans la mesure du possible, éviter de se mettre en situation de conflit d'intérêts. Cependant, il n'est pas toujours évident pour les individus d'identifier les situations qui peuvent les mettre en situation de conflit d'intérêts. C'est pourquoi nous vous proposons, à l'annexe 1, une définition du conflit d'intérêts ainsi que des outils pour vous aider à détecter ces situations et à identifier les mesures à mettre en place pour les gérer.

5. Actions à entreprendre en cas de non-respect du code d'éthique et de conduite

Dans un cas de non-respect du présent code d'éthique et de conduite, il est nécessaire de procéder à une vérification diligente de la situation, afin de prendre les moyens jugés pertinents et proportionnels à la gravité de la situation.

Si le cas allégué concerne un membre du comité exécutif, les autres membres du comité exécutif doivent désigner un membre du CUCI pour le remplacer. Ce membre est alors considéré à titre de membre du comité exécutif pour les seules fins de l'application du présent code.

Le comité exécutif doit être avisé immédiatement des comportements considérés comme inappropriés dont les membres du CUCI sont témoins ou victimes afin que des actions pouvant aller jusqu'à une procédure en destitution puissent être prises et ainsi faire cesser les comportements ou attitudes inappropriés. Pour assurer un processus juste, transparent et rigoureux le comité exécutif du CUCI agira selon les étapes d'intervention suivantes :

Étape 1 : 1^e avis

Le comité exécutif informe le membre soit par écrit ou lors d'une rencontre des comportements ou des faits qui ont été observés et qui ne respectent pas les attentes inscrites dans le code d'éthique et de conduite du CUCI. Le membre peut se faire accompagner par une personne de son choix incluant un avocat. Mais ce dernier ne peut agir comme tel.

Avec le membre, le comité tente de trouver des solutions pour corriger la situation ou faire en sorte qu'elle ne se reproduise plus. Le comité rédige un procès-verbal de cette rencontre et y inscrit un résumé des comportements et attitudes inappropriés retenus ainsi que les solutions que le membre s'est engagé à respecter. Le comité permet au membre de relire le procès-verbal et d'y ajouter ses observations personnelles s'il le souhaite. Ce procès-verbal sera conservé sous scellé dans les dossiers confidentiels du CUCI. Le comité exécutif ne faisant ensuite rapport que succinctement du processus suivi lors de la prochaine réunion régulière du CUCI.

Étape 2 : 2^e avis

Si le comportement ne change pas, ou si le membre n'a pas pris des dispositions pour corriger la situation, le comité exécutif du CUCI doit lui adresser un 2^e avis, cette fois obligatoirement par écrit, pour lui clarifier ses attentes et l'inviter à apporter les correctifs nécessaires dans les plus brefs délais s'il ne veut pas être destitué. Le comité exécutif peut aussi demander à rencontrer le membre. Le membre peut se faire accompagner (par une personne de son choix incluant un avocat, mais ce dernier ne peut agir comme tel) s'il choisit de participer à cette rencontre.

Étape 3 : Destitution d'un membre du CUCI

Dans le cas où le membre ne corrige pas son comportement, le comité exécutif enclenchera une procédure de destitution en conformité avec les Règles de fonctionnement du CUCI.

6. Révision

Le présent Code d'éthique et de conduite sera révisé tous les trois (3) ans.

7. Conclusion

Le document Code d'éthique et de conduite du CUCI se veut également une référence et un guide pour les membres des CU et des CR. Dans un contexte d'harmonisation des pratiques, il est important que tous les membres adoptent ce modèle en l'adaptant, si nécessaire, à leur situation particulière et fassent preuve d'une conduite empreinte de civilité. En respectant les comportements attendus, en favorisant l'harmonie, les membres pourront contribuer davantage au respect des droits des usagers et à l'amélioration des soins et des services offerts par l'établissement. Par ailleurs, grâce à l'application des valeurs inscrites dans le présent document, les membres gagneront sans aucun doute la confiance des usagers et ils pourront ainsi mieux desservir leurs intérêts.

7. Bibliographie

- Bryn Williams-Jones (18 janvier 2018) Présentation « Bien identifier, évaluer et gérer les conflits d'intérêts » École de santé publique de l'Université de Montréal.
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. L'outils d'aide à l'analyse et à la décision sur les déclarations d'intérêts et les conflits d'intérêts ; <https://ciusssmcq.ca/telechargement/712/outils-d-aide-a-l-analyse-et-a-la-decision-sur-les-declarations-d-interets-et-le/>.
- Code de conduite et conflits d'intérêts, (24 novembre 2015) Fondation communautaire d'Ottawa <https://www.ocf-fco.ca/wp-content/uploads/2017/09/Conflicts-of-Interest-Policy-f.pdf>.
- MSSS, Cadre de référence relatif aux comités des usagers et aux comités de résidents, 2018, p. VII.
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Modèle d'un code de conduite. portailrh.org/civilite.
- Transparency international France, (2018) Guide pratique des conflits d'intérêts dans l'entreprise. <https://transparency-france.org/wp-content/uploads/2018/06/GUIDE-CONFLITS-DINT%C3%89R%C3%8ATS-WEB.pdf>.

1. Définition du conflit d'intérêts

Pour que tous puissent partager un langage commun, voici une définition :

Constitue une situation de conflit d'intérêts toute situation réelle, apparente ou potentielle qui risque de compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'exercice d'une fonction ou à l'occasion de laquelle une personne utilise, ou cherche à utiliser, les attributs de sa fonction pour en retirer un avantage indu ou pour procurer un tel avantage indu à une tierce personne.

En d'autres mots, un conflit d'intérêts existe quand un membre utilise sa position au sein du CUCI pour influencer les décisions, les actions ou les orientations du CUCI et qui est ou peut être perçu comme un avantage personnel ou qui est ou peut être perçu comme étant contradictoire aux intérêts du comité⁴.

Les conflits d'intérêts, qu'ils soient réels, potentiels ou apparents, posent un problème de fond quant à l'intégrité, la justice et l'équité des décisions et, par conséquent, mettent en péril la crédibilité du CUCI et la confiance des personnes qu'il représente. Seul le risque d'être en conflit d'intérêts peut être suffisant pour mettre en cause la crédibilité du CUCI, dont une des valeurs est l'intégrité. Ainsi, on s'attend de la part des représentants des usagers œuvrant au sein du CUCI qu'ils exercent leurs fonctions d'une façon neutre et objective. Ces personnes doivent démontrer une indépendance dans leur jugement, leurs prises de décision et leurs actions. D'où l'importance de déclarer un risque de conflit d'intérêts auprès du comité exécutif du CUCI afin que ce dernier le gère dans le but d'en diminuer ou écarter l'impact potentiel ou réel sur les décisions et sur les actions des membres.

Il n'est pas toujours évident pour les individus d'identifier les situations qui peuvent les mettre en situation de conflit d'intérêts. C'est pourquoi nous vous proposons, ci-après, des outils pour vous aider à détecter ces situations et à identifier les mesures à mettre en place pour les gérer.

⁴ Inspiré de Entreprise en santé, code de conduite

2. Nature des conflits

Le conflit d'intérêts est de quelle nature ?	
Réel	Une situation dans laquelle il est avéré que le membre peut privilégier son intérêt personnel ou celui d'un proche au détriment d'une autre personne dans le cadre de ses fonctions. L'intérêt influence vraiment le jugement dans la prise de décision.
Potentiel	Une situation susceptible de survenir, mais qui ne l'est pas encore dans la mesure où le membre n'a pas encore assumé les fonctions ou pris les décisions qui pourraient placer les intérêts en concurrence.
Apparent	Une situation qui pourrait raisonnablement être interprétée par l'opinion publique comme susceptible d'un conflit réel. Le conflit n'a pas à être prouvé, car le seul fait qu'il puisse laisser place à l'interprétation est suffisant pour affecter le lien de confiance.

3. Identifier les risques de conflit d'intérêts

Identifier un risque potentiel de conflits d'intérêts n'est pas toujours facile. Les situations peuvent être nombreuses tout simplement du fait que les membres représentant du CUCI peuvent avoir des intérêts multiples selon les engagements et rôles variés qu'ils assument dans leur vie personnelle et professionnelle. Elles peuvent recouvrir des formes multiples : *choix de fournisseurs, embauche de partenaires, sélection d'un expert...* Il est par conséquent essentiel de se doter d'une procédure pour prévenir le conflit d'intérêts afin de l'éviter ou, lorsque celui-ci est inévitable, d'en maîtriser les conséquences.

3.1 Exemples de situations de conflit d'intérêts

À titre d'exemple, et sans vouloir diminuer le champ d'application de la définition, sont ou peuvent être considérées comme des situations de conflit d'intérêts :⁵

- a) Lorsqu'un membre du CUCI ou une personne de son entourage (famille, ami ou partenaire commercial) retire un avantage personnel ou financier d'une situation, entre autres accepter un paiement pour services rendus qui ne relèvent pas de dépenses autorisées par le comité ou par le cadre de référence.
- b) Tous les cas où un membre du CUCI ou de sa famille, un de ses partenaires commerciaux ou un de ses amis est affilié à une personne, organisation ou entité qui entretient une relation d'affaires avec le CUCI ou tente d'obtenir ou de négocier l'obtention de fonds ou d'une autre forme de soutien du CUCI.

⁵ <https://www.ocf-fco.ca/wp-content/uploads/2017/09/Conflicts-of-Interest-Policy-f.pdf>

- c) Demander, accepter ou recevoir un avantage personnel quelconque d'un fournisseur, d'un individu (usager, résident, proche) ou d'une organisation faisant affaire ou souhaitant faire affaire avec le CUCI. (Ex. : un cadeau).
- d) Être membre du CUCI et être un employé d'une autre organisation ayant des intérêts importants susceptibles d'entrer en conflit avec les intérêts du CUCI et traiter des mandats ou dossiers qui pourraient influencer sur les décisions.
- e) Toute participation d'un membre du CUCI à une décision relative à l'embauche, la supervision et la rémunération d'un membre de la famille, d'un partenaire commercial ou d'un ami dans le cadre de ses fonctions au sein du CUCI.
- f) Lorsqu'un membre utilise les ressources du CUCI pour son usage personnel ou pour un proche que ce soit les ressources matérielles ou humaines.
- g) Avoir accès à de l'information privilégiée qui permet de tirer un avantage pour le membre ou pour un proche.

4. Déclaration de lien d'intérêts

Lorsque dans l'exercice de ses fonctions le membre prend conscience de l'existence d'un conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent, il doit le signaler au comité exécutif du CUCI. Il est suggéré de le faire par écrit. Il peut également utiliser le formulaire de déclaration pour expliquer la situation. Si la déclaration de la situation portait une atteinte démesurée à l'exercice de son droit à la vie privée, il peut également déclarer qu'il se trouve en situation de conflit d'intérêts, sans expliquer la nature de ce conflit.

Déclaration d'un conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent

Déclarante ou déclarant membre du CUCI : _____

Fonction au sein du CUCI : _____

Représentant du comité d'utilisateur ou de résident : _____

J'estime être en situation de risque de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pour les motifs suivants : (décrire la situation, les intérêts, entreprise, ou personne proche concernées)

Je comprends que ces informations sont collectées afin de gérer la situation où il y aurait un risque de conflit d'intérêts.

Signature _____

Date : _____

Si, postérieurement à la présente déclaration, les circonstances changent et requièrent des réponses différentes, je m'engage à soumettre une Déclaration révisée.

5. Gestion du conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent :

Les questions suivantes aideront à bien cerner la nature du conflit d'intérêts et, selon les impacts, permettront d'identifier des mesures à prendre pour corriger la situation :

- Quels sont les intérêts en cause ? (Liens de proximité personnelle, liens de parenté, intérêts financiers, engagements politiques, associatifs, etc.)
- Est-ce une situation spécifique et unique ou le conflit risque-t-il de se répéter et de perdurer dans le temps ?
- Ce lien d'intérêt pourrait-il influencer le jugement du membre en question à un moment précis ou à une étape du processus décisionnel ? (Ex. : orientation des décisions, analyse des demandes, embauche de ressources, etc.) ?
- Les intérêts en cause risquent-ils d'affecter certaines responsabilités spécifiques ? Si oui, lesquelles ?
- Quels sont les risques potentiels et/ou les impacts prévisibles pour le CUCI : coût, réputation, conséquences à long terme pour le CUCI, ou la personne concernée ?

Voici quelques exemples de mesures à prendre pour gérer les conflits d'intérêts. Cette liste n'est pas exhaustive :

- Déclarer le risque de conflit d'intérêts ;
- Ne pas prendre part aux discussions pour éviter d'influencer les autres membres dans le processus de décision ;
- Se retirer lors d'un vote ;
- Nommer une personne pouvant reprendre une tâche ou une responsabilité ;
- Ne pas avoir accès aux informations privilégiées ;
- S'engager à ne pas divulguer l'information à de tiers personnes (proches, partenaire, etc.) ;
- Inscrire au procès-verbal les situations de conflit d'intérêts déclarées, ainsi que les mesures identifiées et la durée de leur application ;
- Se retirer du processus d'analyse d'une situation.