

**FONDATION CANADIENNE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ**  
**POLITIQUE EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE**

<b>Objet :</b> Code de conduite	<b>Numéro de la politique :</b> GP-C6-3
<b>Catégorie :</b> Ressources humaines	<b>Approuvée :</b> le 1 <sup>er</sup> septembre 2005
<b>Pouvoir :</b> Présidente	<b>Dernière modification :</b> le 19 janvier 2019
<b>Examineur :</b> Présidente	<b>Prochain examen :</b> 2020

### Préambule

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) est un organisme sans but lucratif régi par des lois fédérales et ses administrateurs sont responsables de la gestion et de la supervision des activités et des affaires de l'organisation. Dans le cadre de son mandat, le conseil d'administration doit se conformer aux documents constitutifs<sup>1</sup> de la Fondation ainsi qu'aux règles de la common law régissant les obligations des administrateurs. De plus, conformément au Règlement administratif numéro 1 de l'organisation, le conseil d'administration a nommé une présidente-directrice générale qui a la responsabilité de veiller à la conduite des affaires ainsi qu'à la gestion quotidienne générale de la FCASS et qui exerce le pouvoir qui lui a été conféré par le conseil d'administration.

Ainsi, une politique a été élaborée pour préciser le code de conduite de l'organisation.

### Politique

1. La FCASS estime que tous les membres de son personnel ont le droit de se sentir respectés et en sécurité sur leur lieu de travail, et de ne pas faire l'objet de harcèlement ou de discrimination. Pour cette raison, elle s'attend à ce que chacun adopte un comportement approprié et non préjudiciable à la réputation de l'organisation.

La FCASS attend aussi du personnel qu'il fasse toujours preuve de courtoisie, qu'il se montre respectueux envers les autres personnes et organisations, et qu'il projette une image amicale auprès des parties prenantes — partenaires, commanditaires et communauté locale. Quelle que soit la forme de la réunion, qu'il s'agisse d'un appel téléphonique, d'une rencontre en personne ou d'une conférence commanditée, les membres du personnel représentent la FCASS aux yeux des autres participants. Cette même courtoisie doit régner entre eux.

2. Objectifs

- 2.1. Favoriser un climat d'ouverture et de cordialité tout en offrant des services professionnels et courtois aux parties prenantes et au personnel.

---

<sup>1</sup> Les documents constitutifs de la Fondation comprennent les lois portant création et régissant les activités de l'organisation, ainsi que ses actes de constitution (statuts de prorogation et règlements administratifs), ses ententes de financement ou de contribution et ses politiques internes en matière de gouvernance.

- 2.2. Faire en sorte que les membres du personnel de la FCASS connaissent leurs responsabilités et les conséquences de leur comportement professionnel. Chacun est responsable de sa conduite personnelle et professionnelle selon les dispositions de la présente politique.
3. Attitude et conduite
  - 3.1. La réputation de la FCASS repose sur l'intégrité et le sens des responsabilités du personnel, en qui ses partenaires, ses commanditaires et la communauté placent une grande confiance. Puisque les membres du personnel jouent un rôle primordial dans le succès de la FCASS, il est attendu d'eux qu'ils adoptent un comportement exemplaire.
  - 3.2. Chaque membre du personnel doit se présenter au travail « en état de travailler », c'est-à-dire dans des dispositions physiques, mentales et émotives lui permettant d'accomplir ses tâches essentielles de façon sécuritaire et satisfaisante, sans compromettre sa santé ou sa sécurité ni poser un danger pour ses collègues, les biens ou la population.
  - 3.3. Les comportements inappropriés et inacceptables, comme les cris, le langage obscène ou offensant, la propagation de ragots et de rumeurs malveillantes, le harcèlement, les menaces, l'intimidation, la coercition, l'usage excessif du téléphone ou de l'ordinateur à des fins personnelles, l'indécence et les bagarres, sont strictement interdits dans toutes les situations professionnelles et doivent être immédiatement signalés à la supérieure ou au supérieur, qui fera le suivi.
  - 3.4. La vice-présidente aux services de gestion précisera la conduite à adopter dans tous les cas.
  - 3.5. S'il est établi qu'il y a eu inconduite ou comportement inapproprié, et que l'intégrité de la FCASS s'en trouve compromise, l'employée ou l'employé sera passible des mesures disciplinaires qui s'imposent, qui peuvent aller jusqu'au licenciement sans préavis ou sans indemnité de préavis.
4. Confidentialité : obligation de discrétion
  - 4.1. Les informations confidentielles concernant la FCASS, son personnel et les parties prenantes ne doivent pas être communiquées. En cas de doute sur la confidentialité d'une information, les membres du personnel et les contractants doivent :
    - 4.1.1. consulter la *Politique sur les conflits d'intérêts* de la FCASS, à l'adresse [cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/policies/Conflict-of-Interest-F.pdf](http://cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/policies/Conflict-of-Interest-F.pdf);
    - 4.1.2. obtenir l'approbation de la présidente avant de communiquer l'information.
  - 4.2. Les informations confidentielles ayant trait à la recherche, aux bourses, aux finances et aux activités de planification de la FCASS sont la propriété exclusive de la FCASS. Il est interdit de communiquer une information confidentielle à quiconque ne travaille pas pour la FCASS, que cette personne puisse ou non tirer profit directement ou indirectement de l'information ou l'utiliser à d'autres fins que celles prévues par la FCASS. L'utilisation et la communication de toute information

confidentielle à des fins personnelles ou de spéculation personnelle sont strictement interdites.

- 4.3. Toute information confidentielle obtenue dans le cadre d'un emploi à la FCASS ne peut servir des fins ou une entreprise personnelles. L'utilisation et la communication de ce type d'information peuvent donner lieu à des sanctions civiles ou pénales tant pour les personnes concernées que pour la FCASS.
- 4.4. Il arrive que des membres du personnel prennent connaissance d'informations personnelles et confidentielles dans l'exercice de leurs fonctions. La FCASS compte sur le discernement et la loyauté de chacun pour respecter le caractère privé de ces informations et la confidentialité des questions personnelles ayant fait l'objet de discussions.
- 4.5. Un manquement à l'obligation de discrétion constitue une infraction grave passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement sans préavis ou sans indemnité de préavis. Pour en savoir plus sur les mesures disciplinaires, consultez la politique sur les conditions d'emploi.

## 5. Communication

- 5.1. Lorsqu'un membre du personnel communique avec une personne externe au nom de la FCASS, il doit veiller en tout temps à ce que ses gestes et propos soient empreints de professionnalisme et de respect et portent la marque d'un service à la clientèle de grande qualité. Le contenu des communications écrites et orales ne doit, en aucun cas, constituer du harcèlement ou de la discrimination.
- 5.2. La FCASS a pour coutume d'utiliser une présentation professionnelle et uniforme pour ses communications. Tant les courriers que les notes de service doivent suivre les lignes directrices de mise en forme (voir [cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/policies/english-style-guide.pdf](https://cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/policies/english-style-guide.pdf)). La version autorisée du logo de la FCASS doit figurer sur tout en-tête, emballage et matériel promotionnel.

## 6. Systèmes de communication électroniques

- 6.1. Les systèmes de communication électroniques de la FCASS comprennent les systèmes de télécommunication (téléphones, boîtes vocales, télécopieurs, Skype, messageries instantanées, appels vidéo), les périphériques (imprimantes, photocopieurs), les systèmes informatiques (dont les fichiers électroniques), les courriers électroniques (dont les messages envoyés et reçus) et Internet (applications). Pour en savoir plus, consultez la *Politique sur les médias sociaux* de la FCASS au [fcass-cfhi.ca/social-media-policy](https://fcass-cfhi.ca/social-media-policy).
- 6.2. Tous les systèmes de communication électroniques sont la propriété de la FCASS et doivent servir principalement à des fins professionnelles. L'utilisation restreinte à des fins personnelles est autorisée dans la mesure où elle est licite, ne perturbe pas le travail, ne surcharge pas le système et ne contrevient à aucune politique de la FCASS, ce qui serait notamment le cas de la consommation et la transmission de contenu inapproprié en milieu de travail (sites au contenu sexuellement explicite, courriels de harcèlement). Bien que la FCASS respecte la vie privée de son personnel, l'utilisation de ses systèmes de communication électroniques ne fait pas partie de ce qu'elle considère du domaine privé. Aucun membre du personnel ne

doit donc s'attendre à ce que ses communications au moyen de ces systèmes soient confidentielles. Les courriels et le contenu téléchargé sur Internet appartiennent à la FCASS.

- 6.2.1. Utilisation du téléphone : La FCASS recommande aux membres du personnel de passer leurs appels personnels à l'heure du dîner ou pendant les pauses. Les appels personnels doivent se limiter aux appels locaux, sauf si le coût des interurbains est porté à un compte personnel. Les membres du personnel doivent respecter leurs collègues et parler à voix basse dans les espaces de travail ouverts.
- 6.2.2. Utilisation de la messagerie électronique : Une utilisation limitée de la messagerie électronique à des fins personnelles est autorisée. La FCASS se réserve le droit de lire, d'utiliser et de communiquer sans préavis les messages envoyés au moyen de son système de messagerie électronique. La présidente et la vice-présidente aux services de gestion de la FCASS, ou une personne désignée, examinent tous les courriels suspects.
- 6.2.3. Utilisation d'Internet : Une utilisation limitée d'Internet à des fins personnelles est autorisée. La connexion à Internet et son utilisation sont essentielles au travail à la FCASS, notamment pour accéder à des applications et services hébergés et pour recueillir des données et d'autres informations externes. Toutefois, la plupart des données en ligne présentent des risques pour la FCASS, comme les virus, les atteintes au droit d'auteur et le recours à des informations obsolètes ou inexacts. Par conséquent, le personnel qui utilise Internet doit :
  - a) faire preuve de diligence en tout temps;
  - b) respecter les conditions des licences d'utilisation de logiciels et les lois sur le droit d'auteur lorsqu'il recueille des données ou utilise les informations trouvées;
  - c) respecter les normes logicielles de la FCASS, s'abstenir de télécharger des logiciels et se conformer aux politiques sur les technologies de l'information de la FCASS;
  - d) faire en sorte que l'équipe des technologies de l'information de la FCASS analyse, au moyen d'un antivirus, tout logiciel téléchargé sur Internet avant utilisation et installe le logiciel après évaluation et approbation;
  - e) ne pas contribuer à des babillards offrant des logiciels piratés et à des activités semblables.
- 6.2.4. Il est formellement interdit aux utilisatrices et utilisateurs d'Internet et de la messagerie électronique de la FCASS de créer, transmettre, diffuser, faire suivre, télécharger ou garder en mémoire du contenu :
  - a) qui porte atteinte à un droit d'auteur, à une marque de commerce, à un secret commercial ou à tout autre droit de propriété intellectuelle;
  - b) de nature obscène, immorale, pornographique ou contraire à l'éthique;
  - c) de nature calomnieuse, diffamatoire ou haineuse, ou constituant une menace de violence;

- d) qui encourage un comportement potentiellement criminel ou passible de poursuites;
- e) qui prend la forme de harcèlement à l'endroit de la ou du destinataire, par sa teneur, sa fréquence ou sa longueur;
- f) considéré comme un pourriel, un message non sollicité ou un courriel d'hameçonnage;
- g) qui falsifie l'identité de l'expéditrice ou de l'expéditeur, ou sème la confusion quant à son identité;
- h) qui communique des informations privées ou confidentielles sur les activités de la FCASS, sa clientèle ou son personnel;
- i) qui contrevient aux politiques de la FCASS, notamment celles sur l'attitude et la conduite au travail et sur le harcèlement au travail.

6.2.5. L'utilisation d'Internet et de la messagerie électronique peut faire l'objet d'une surveillance, au besoin, sans préavis. La surveillance des systèmes de communication électroniques relève du directeur des technologies de l'information et de la gestion des connaissances de la FCASS, qui enregistre et vérifie l'utilisation pour assurer le respect de la présente politique. S'il est d'avis que les systèmes ont été utilisés de façon malveillante ou trompeuse, il doit en informer la vice-présidente aux services de gestion. La présidente et la vice-présidente aux services de gestion, ou des personnes désignées, peuvent alors examiner et analyser les répertoires personnels, les registres d'accès à Internet, les courriels et toute autre information en mémoire dans les ordinateurs de la FCASS pour déterminer s'il y a eu contravention à la présente politique.

6.3. Le pare-feu de la FCASS sert de protection contre les menaces à la sécurité pouvant provenir d'Internet. Lorsque de nouveaux services et de nouvelles menaces sont découverts, la technologie de sécurité est renouvelée pour actualiser et modifier les services fournis par le pare-feu. Les fils de nouvelles ne sont autorisés que pour les serveurs de passerelle désignés. Quant aux nouveaux services Internet, ils doivent faire l'objet d'une autorisation technique préalable du directeur des technologies de l'information et de la gestion des connaissances.

6.4. Toute contravention à la politique sur les systèmes de communication électroniques constitue une infraction grave passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement sans préavis ou sans indemnité de préavis. Pour en savoir plus sur les mesures disciplinaires, consultez la politique sur les conditions d'emploi.

## 7. Emploi et activités à l'externe

7.1. Il peut arriver que les activités personnelles ou professionnelles externes d'une employée ou d'un employé entrent en conflit avec celles de la FCASS. On entend par « conflit d'intérêts » les situations où les relations personnelles ou les intérêts financiers d'une employée ou d'un employé peuvent raisonnablement être perçus comme influant sur son obligation d'agir dans l'intérêt supérieur de la FCASS. Il incombe à chaque membre du personnel de déclarer à sa supérieure immédiate ou

son supérieur immédiat tout conflit d'intérêts réel ou perçu, qu'il retire ou non un avantage financier de la situation.

7.1.1. La supérieure ou le supérieur doit informer le ou le membre du Comité exécutif dont elle ou il relève des conflits d'intérêts perçus et lui poser toute question visant à déterminer si une activité représente un conflit d'intérêts.

7.2. Les membres du personnel peuvent occuper un autre emploi, ce qui comprend le travail autonome, à moins que cette activité :

7.2.1. compromette leur capacité à s'acquitter de leurs tâches à la FCASS;

7.2.2. implique l'utilisation des locaux, de l'équipement ou des fournitures de la FCASS;

7.2.3. place l'employée ou l'employé en situation de conflit d'intérêts réel ou perçu avec la FCASS, par exemple si le deuxième employeur est une entreprise souhaitant offrir des biens ou des services à la FCASS ou une entreprise en concurrence directe ou indirecte avec cette dernière.

7.3. Les membres du personnel qui occupent un autre emploi doivent remplir les formulaires de divulgation de conflit d'intérêts et les envoyer à la vice-présidente des services de gestion. Les formulaires se trouvent au [cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/policies/conflict-of-interest-disclosure-agreement-f.pdf](http://cfhi-fcass.ca/sf-docs/default-source/policies/conflict-of-interest-disclosure-agreement-f.pdf).

7.4. La sollicitation à des fins politiques ou personnelles et toute autre activité de ce genre sont interdites dans les locaux de la FCASS.

## 8. Cadeaux et gratifications

8.1. Les membres du personnel sont tenus de prendre des décisions professionnelles de façon impartiale et objective, sans être influencés par des cadeaux ou des faveurs éventuelles. La FCASS sait toutefois qu'il est d'usage dans le milieu d'accepter des marques d'appréciation ou de gratitude. Les membres du personnel peuvent donc accepter les cadeaux et les offres de divertissement valant 100 \$ ou moins. Les cadeaux ne doivent en aucun cas être en argent comptant ou de nature à laisser croire qu'il s'agit d'un pot-de-vin ou d'une incitation. L'employée ou l'employé qui reçoit un cadeau doit en informer sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat ainsi que la directrice des finances et de l'administration.

8.1.1. Il est interdit d'offrir à quiconque un accès à un divertissement ou un cadeau valant plus de 100 \$.

8.1.2. Le personnel ne peut exiger ou accepter de la part de contractants ou de fournisseurs de la FCASS des paiements, des services ou d'autres incitations qui auraient pour but un démarchage commercial.

## 9. Honoraires

- 9.1. Les honoraires désignent toute forme de paiement en argent ne servant pas à rembourser des dépenses normales.
- 9.2. Lorsqu'une personne travaillant pour la FCASS participe à un événement ou à une activité dans le cadre de ses fonctions officielles, les honoraires sont habituellement versés à l'organisation. Le paiement s'effectue alors à l'ordre de la FCASS.
- 9.3. Si la participation de la personne n'est attribuable qu'à sa réputation ou à ses compétences et ne met nullement à contribution les ressources de la FCASS, les honoraires sont considérés comme étant une rétribution externe. Leur versement se fait directement à l'employée ou l'employé, qui doit veiller à respecter la législation de l'Agence du revenu du Canada.
- 9.4. Le service Finances s'assure que tous les honoraires versés à la FCASS sont déposés dans le compte bancaire prévu à cette fin. Ces fonds peuvent entre autres être utilisés pour financer :
  - l'organisation d'une fête de fin d'année ou d'un barbecue estival par le comité des activités sociales;
  - l'organisation d'une journée de reconnaissance du travail des adjointes et adjoints administratifs;
  - les récompenses pour les années de service;
  - les cadeaux de départ de membres du personnel;
  - l'envoi de fleurs à l'occasion d'un événement familial (naissance, décès, mariage, etc.);
  - divers achats liés au compte bancaire, comme la commande de chèques;
  - toute autre dépense approuvée par la présidente.
- 9.5. La présidente peut, à son gré et en consultation avec le Comité exécutif, déterminer comment seront utilisés les honoraires à d'autres fins que celles prévues au paragraphe 9.4. Quiconque souhaite utiliser des fonds du compte d'honoraires doit présenter à la présidente une note de service précisant à quoi ils serviront, le motif du prélèvement de ce compte et le montant demandé. Après examen de la note, la présidente se consulte avec les membres du Comité exécutif et accepte ou rejette la demande. Si elle approuve la dépense, elle en informe l'auteur ou l'auteure de la demande par écrit (notamment dans un courriel) en faisant parvenir une copie de sa réponse au service Finances. Cependant, les sorties de fonds directement associées à la présidente sont approuvées par la présidente du conseil d'administration, puisque personne au sein de l'organisation ne doit autoriser de dépenses qui lui procureront un avantage personnel. Une fois la demande approuvée, le service Finances rédige un chèque et le fait signer par la présidente et une autre personne ayant un pouvoir de signature.
- 9.6. Les décisions relatives à l'utilisation de ces fonds sont consignées dans les procès-verbaux des réunions du Comité exécutif.

## 10. Activités politiques

- 10.1. Le personnel est libre de participer à des activités politiques, notamment d'appartenir à un parti politique, de soutenir un candidat et de se présenter à des élections. Les activités politiques doivent toutefois être clairement distinctes des activités professionnelles.
  - 10.2. Dans le cadre de leur engagement politique, les membres du personnel doivent savoir conserver leur impartialité dans leurs fonctions et responsabilités professionnelles. Ils ne doivent pas mener d'activités politiques durant les heures de travail ni utiliser les locaux, l'équipement ou les ressources de la FCASS à cette fin.
  - 10.3. Le lieu de travail n'est pas l'endroit où tenir des activités politiques partisans, que celles-ci soient locales, provinciales ou nationales. Les discussions officieuses entre collègues sur le sujet sont toutefois permises.
  - 10.4. Tout membre du personnel qui se présente à des élections fédérales, provinciales ou municipales doit en informer la ou le membre du Comité exécutif dont il relève ou la vice-présidente des services de gestion avant l'annonce de sa nomination. Si les exigences de la campagne électorale empêchent l'exercice des fonctions et responsabilités professionnelles, la FCASS peut accorder un congé sans solde. Ce congé commence avant la mise en candidature et prend fin le jour de l'annonce officielle des résultats du scrutin ou à une date antérieure, sur demande, en cas de retrait de candidature. La candidate élue ou le candidat élu se trouvant en conséquence dans l'incapacité de s'acquitter de ses fonctions et responsabilités professionnelles doit démissionner à la date de l'élection.
11. Fonctions de direction à l'externe
    - 11.1. La FCASS encourage le personnel à œuvrer auprès d'organismes de charité, de groupes de citoyens ou de groupes communautaires. Toutefois, avant d'accepter un travail bénévole ou un poste de direction non rémunéré pour un tel organisme ou groupe, l'employée ou l'employé doit informer la ou le membre du Comité exécutif dont elle ou il relève de la nature du travail ou du poste en question, ou dans le cas de la présidente de la FCASS, la présidente du conseil d'administration, qui vérifiera si ce travail ou poste empêchera l'employée ou l'employé de remplir ses fonctions à la FCASS ou la ou le placera en situation de conflit d'intérêts réel ou perçu. Cette disposition vise également un travail bénévole ou un poste de direction non rémunéré dans une entreprise souhaitant offrir des biens ou des services à la FCASS ou une entreprise en concurrence directe ou indirecte avec celle-ci.
12. Apparitions publiques
    - 12.1. Les membres du personnel, à l'exception de la présidente, doivent faire approuver leurs apparitions publiques professionnelles — participation à une conférence ou un séminaire — par la directrice ou le directeur ou par la ou le membre du Comité exécutif dont ils relèvent. Le Comité opérationnel est informé à des fins de coordination.
    - 12.2. Toute demande de communication provenant des médias doit être transmise à la responsable principale des communications, qui consultera le directeur principal des communications pour approbation. Le directeur principal demandera au membre du Comité exécutif approprié de choisir des porte-paroles et de planifier la réponse.



### 13. Code vestimentaire

- 13.1. Afin de projeter une image positive et professionnelle, les membres du personnel doivent au minimum porter une tenue de ville décontractée au travail et à l'extérieur, lorsqu'ils représentent la FCASS. Leur tenue doit donc être adaptée à un travail en bureau, ce qui exclut les shorts, les chandails en molleton, les chaussures lâches, les vêtements décousus ou déchirés et toute autre tenue qui ne donne pas une bonne image professionnelle.
- 13.2. L'employée ou l'employé devant porter une tenue particulière en raison de sa religion, d'un handicap ou pour tout autre motif doit discuter des accommodements possibles avec sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat.

### 14. Sécurité des biens et vol

- 14.1. La préservation et la protection des biens de la FCASS incombent à chacun. L'équipement, le matériel et les fournitures appartiennent à la FCASS et ne doivent servir qu'aux activités professionnelles, sur le lieu de travail, et doivent être protégés contre les dommages, le vol ou un mauvais usage. Nul ne peut emprunter un bien de la FCASS sans en obtenir l'autorisation de sa supérieure immédiate ou de son supérieur immédiat.
- 14.2. Le vol de biens appartenant à la FCASS ou à des collègues entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement et à des poursuites criminelles.

### 15. Lanceurs d'alerte

- 15.1. La FCASS souscrit aux normes les plus élevées en matière d'ouverture, d'honnêteté et de responsabilité. Conformément à cet engagement, elle s'attend à ce que les membres du personnel et les parties prenantes qui peuvent avoir de sérieux doutes sur certains aspects de ses activités se prévalent d'un mécanisme pour faire part de ces préoccupations. Pour en savoir plus, consultez la politique de la FCASS relative aux lanceurs d'alerte.