

SANTÉ QUÉBEC

Code d’éthique et de déontologie

des membres de Santé Québec
et règlement sur les conflits d’intérêts
et l’exclusivité de fonctions







Code approuvé par le conseil d’administration
Direction de l’éthique et de la conformité

Québec
Santé Québec

PRODUCTION
Santé Québec
Direction de l'éthique et de la conformité
bureau.pcd@sante.quebec

RÉDACTION
Santé Québec
Direction de l'éthique et de la conformité

ÉDITION
Santé Québec
Vice-présidence aux affaires publiques et aux communications

© Santé Québec, 2026
ISBN : 978-2-555-03559-1 – version électronique ou PDF
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026
Toute reproduction totale ou partielle est autorisée à condition de mentionner la source.

Préambule

Santé Québec est une société d'État offrant à la population québécoise des services de santé et des services sociaux accessibles, de qualité et adaptés aux besoins de chacun. Elle agit dans un réseau en pleine évolution, où la confiance du public et la qualité des soins sont essentielles. Dans ce contexte, chaque décision prise par les membres de Santé Québec influence directement l'expérience des usagers et la crédibilité du système de santé.

Le présent code explique les principes et les comportements attendus de l'ensemble des personnes qui travaillent pour Santé Québec ou qui participent à sa mission. Il repose sur les cinq valeurs organisationnelles définies dans la *Planification stratégique de Santé Québec (2025-2028)* : **le respect, l'engagement, la collaboration, la bienveillance et l'excellence**. Ces valeurs expriment la façon dont nous souhaitons agir au quotidien, tant auprès des usagers que dans nos relations de travail.

Ce code a pour objectif d'offrir des repères clairs pour soutenir la prise de décision, encourager des pratiques cohérentes à travers le réseau et aider à résoudre les situations complexes qui peuvent survenir dans la prestation de soins et de services. Il vise également à renforcer la compréhension commune des responsabilités éthiques de chacun.

Il invite à une réflexion continue sur la manière d'agir avec intégrité, transparence et sens des responsabilités. Il reconnaît l'importance des réalités locales et de l'expertise des personnes qui travaillent dans les établissements, tout en s'inscrivant dans une vision commune pour l'ensemble du réseau.

En adoptant ces principes et en les mettant en pratique, chaque membre de Santé Québec contribue à améliorer le fonctionnement du réseau, à maintenir la confiance du public et à assurer des soins et des services qui reflètent pleinement notre mission.

Table des matières

1. Définitions 5
2. Cadre d'application et portée 7
3. Cadre juridique 8
4. L'éthique à Santé Québec 9
5. Droits des usagers 11
6. Pratiques et conduites attendues envers les usagers 15
7. Règles de conduite des usagers, des proches, des représentants et des visiteurs 17
8. Règles de conduite 19
9. Règlement sur les conflits d'intérêts 23
10. Exclusivité de fonctions 26
11. Dispositions finales 28

1. Définitions

Tout terme non défini expressément dans la présente section s'interprète selon son sens ordinaire, à moins qu'une loi, un règlement ou le contexte n'en précise autrement la portée.

a) Activité externe : toute activité réalisée à l'extérieur de Santé Québec, avec ou sans rémunération, auprès d'une personne morale, d'une société, d'une entreprise ou d'un organisme à but lucratif ou non (ex. : participer à un conseil d'administration, avoir une charge d'enseignement, occuper un autre emploi, diriger une entreprise ou être travailleur autonome, être bénévole au sein d'un organisme, mener des activités de recherche ou avoir d'autres rôles similaires).

b) Avantage : tout bénéfice, pour soi-même ou autrui, qui constitue ou apporte un profit matériel ou moral, que ce soit un cadeau, un don, une marque d'hospitalité, une somme d'argent, un prêt, une remise de dette, une compensation, une avance, un service, une commission, une récompense, une rémunération, une rétribution, un profit, une indemnité, un escompte, un voyage, une promesse d'avantage futur, une offre d'emploi, une faveur particulière ou autre chose de même nature.

c) Code : désigne le présent *Code d'éthique et de déontologie des membres de Santé Québec et règlement sur les conflits d'intérêts et l'exclusivité de fonctions*.

d) Conflit d'intérêts : désigne toute situation dans laquelle les intérêts personnels d'un membre de Santé Québec, ou ceux de ses proches, entrent en tension avec ses obligations et ses responsabilités envers Santé Québec, les usagers ou la population. Cette tension peut compromettre, ou sembler compromettre, sa capacité à exercer ses fonctions de manière objective, impartiale et efficace. Le conflit d'intérêts couvre un large éventail de situations où les décisions ou les actions d'un membre de Santé Québec peuvent être influencées par l'existence d'intérêts multiples et contradictoires. Ces intérêts ne se limitent pas aux bénéfices ou aux avantages personnels, qu'ils soient directs ou indirects : ils peuvent aussi inclure des désavantages ou des pressions susceptibles d'altérer le jugement, l'indépendance ou l'impartialité du membre de Santé Québec.

- **Conflit d'intérêts réel :** situation réelle où les intérêts personnels influencent ou compromettent la capacité du membre de Santé Québec à agir de manière objective, impartiale et efficace.
- **Conflit d'intérêts apparent :** conflit qui n'est pas nécessairement réel, mais qui est perçu comme tel par le public ou les parties prenantes. L'apparence de conflit suffit à ébranler la confiance dans l'intégrité du processus décisionnel.
- **Conflit d'intérêts potentiel :** conflit qui n'est pas encore survenu, mais qui pourrait se produire dans certaines circonstances futures, en fonction de l'évolution des rôles, des relations ou des intérêts du membre de Santé Québec.

e) Déontologie : réfère à des devoirs et à des obligations que des personnes sont tenues de respecter dans leur travail. Ces obligations, si elles ne sont pas respectées, peuvent mener à des sanctions.

f) Éthique : l'éthique est à la fois une réflexion sur l'agir juste et une posture intégrée à tous les niveaux d'une organisation. À Santé Québec, elle concerne les principes qui guident les comportements individuels, les relations interpersonnelles et les décisions organisationnelles. Elle vise à soutenir les personnes dans leur capacité à faire face aux tensions et aux dilemmes liés à leurs fonctions, en favorisant une culture de responsabilité, d'intégrité et de discernement.

g) Intérêt : bénéfice ou avantage (commercial, philanthropique, financier, non pécuniaire), direct ou indirect, recherché pour soi, un tiers ou une organisation; peut être en lien avec l'information, l'influence ou le pouvoir.

h) Membre de Santé Québec : désigne toute personne travaillant au sein de Santé Québec. Cela inclut, sans s'y limiter, les employés, les professionnels de la santé et des services sociaux, les étudiants, les stagiaires et les résidents en médecine, les cadres intermédiaires et supérieurs, les hors-cadres et

les cadres-médecins, les membres des conseils d'administration d'établissement, les bénévoles, ainsi que les membres des directions exécutive et opérationnelle de Santé Québec. Désigne également toute autre personne qui contribue à la réalisation des missions de Santé Québec, qu'elle soit rémunérée ou non par Santé Québec.

i) **Membre de la direction exécutive de Santé Québec :** désigne le président et chef de la direction, ainsi que les vice-présidents de Santé Québec.

j) **Membre de la direction opérationnelle de Santé Québec :** désigne les vice-présidents adjoints, les présidents-directeurs généraux et les présidents-directeurs généraux adjoints des établissements de Santé Québec.

k) **Partenaire :** désigne tout fournisseur, tout partenaire, toute organisation ou leurs représentants, les actionnaires, les sociétés affiliées, les administrateurs, les employés et les sous-traitants, sans égards à leur rang, ainsi que tout travailleur autonome qui fournit des biens ou des services à Santé Québec ou qui a des liens commerciaux ou d'affaires avec Santé Québec. Ce terme inclut également les soumissionnaires éventuels, sans égards à leur rang. Les relations d'affaires comprennent tout échange verbal ou écrit entre Santé Québec et ces partenaires.

l) **Proche :** le conjoint, l'enfant, le père, la mère, le frère ou la sœur d'une personne, de même que toute personne en étroite relation avec cette personne. Englobe également le conjoint et les enfants des personnes mentionnées précédemment, ainsi qu'un associé.

m) **Usager :** toute personne qui reçoit, a reçu ou requiert des services de santé ou des services sociaux d'un établissement de Santé Québec, à l'interne ou à l'externe. Cela inclut également les usagers hébergés dans une installation (résidents).

n) **Valeur :** représente une conviction fondamentale qui revêt une importance marquée et une grande signification pour les personnes. Elle guide la réflexion éthique sur ce qui est approprié de faire dans les circonstances.

2. Cadre d'application et portée

Le Code vise à établir un cadre éthique commun pour orienter les interactions professionnelles et partenariales au sein de Santé Québec et des établissements.

Il constitue la norme principale en matière d'éthique à Santé Québec et s'applique à tous les membres de Santé Québec, en tout temps, y compris en télétravail, et prévaut sur tout autre encadrement éthique adopté par l'organisation. Il ne peut couvrir toutes les situations, mais appelle à exercer son jugement et à appliquer ses valeurs et ses principes avec exemplarité, transparence et responsabilité.

Chaque établissement de Santé Québec est responsable de son application.

Les membres de Santé Québec adhèrent au code et s'engagent à le respecter, notamment en :

- adoptant un comportement responsable, engagé et bienveillant, y compris dans l'application des règles en vigueur;
- sollicitant les conseils appropriés lorsque la situation l'exige;
- prenant les mesures nécessaires pour comprendre la nature et la portée des obligations prévues au code;
- s'engageant envers les valeurs de Santé Québec et du code, et en signant cet engagement en début d'emploi et/ou lorsque demandé;
- signalant sans délai toute situation problématique, réelle ou potentielle.

Le Code impose également aux responsables et aux employés des ressources intermédiaires visées à l'article 544 de la *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. G-1.021) de respecter, avec les adaptations nécessaires, les pratiques et les conduites attendues dans leurs interactions avec les usagers. Par ailleurs, toute personne qui intervient auprès des usagers est également tenue de respecter les pratiques et les conduites attendues, telles que définies dans le présent code et ses encadrements complémentaires.

Santé Québec attend de toute personne en relation avec l'organisation qu'elle respecte les lois applicables et adopte une conduite conforme aux valeurs et aux principes énoncés dans le présent code, ainsi qu'aux règles de conduite qui encadrent leur relation avec l'organisation.

Lorsqu'un membre de Santé Québec est assujetti à des normes déontologiques, notamment en vertu du Code des professions (RLRQ, c. C-26), il doit préserver son indépendance professionnelle et respecter ses obligations en matière de conflits d'intérêts; le Code s'applique en complément de ces exigences.

3. Cadre juridique

Le Code est régi par (liste non exhaustive) :

- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12)
- Charte de la langue française (RLRQ, c. C-11)
- Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991), disposition préliminaire et articles 3, 6, 7, 302, 761, 1817 et 2088, ci-après le CCQ.
- *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. G-1.021) (LGSSSS)
- *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État* (RLRQ, c. G-1.02)
- *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* (RLRQ, c. R-22.1)
- *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, c. C-65.1)
- *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1)
- *Loi concernant la lutte contre la corruption* (RLRQ, c. L-6.1)
- *Loi sur les normes du travail* (RLRQ, c. N.1.1)
- *Loi concernant les soins de fin de vie* (RLRQ, c. S-32.0001)
- *Loi instaurant l'approche de sécurisation culturelle au sein du réseau de la santé et des services sociaux* (RLRQ, c. A-20.1.1)
- *Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes* (RLRQ, c. R-1.1)
- *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (RLRQ, c. T-11.011)
- *Loi sur le développement durable* (RLRQ, c. D-8.1.1)
- *Loi sur la laïcité de l'État* (RLRQ, c. L-0.3)

4. L'éthique à Santé Québec

L'éthique est au cœur de la mission publique de Santé Québec. Elle guide les comportements et les décisions à tous les niveaux de l'organisation, en complémentarité avec le droit et la déontologie. Elle invite à placer l'humain au centre de chaque action, en tenant compte des conséquences pour soi, pour les usagers et leurs proches, pour les équipes, pour l'organisation et pour la société.

Agir de manière éthique, c'est reconnaître la complexité des situations, leurs dimensions sociales, culturelles et relationnelles, et favoriser le dialogue entre les personnes concernées. L'éthique ne se limite pas à l'application de règles : elle repose sur une réflexion partagée, un discernement face aux dilemmes, et un engagement envers l'intérêt public.

Santé Québec propose cinq axes d'engagement. Ces axes traduisent les principes du code en repères concrets pour guider les comportements, soutenir la réflexion et favoriser une culture éthique partagée à tous les niveaux de l'organisation.

Pour soutenir cette posture éthique au quotidien, Santé Québec favorise l'intégration de l'expertise éthique au sein de chaque équipe, afin d'offrir un accompagnement accessible aux membres de Santé Québec. Cette expertise contribue à renforcer les capacités éthiques des équipes, à soutenir les décisions complexes et à instaurer des espaces de dialogue ouverts et bienveillants, où les points de vue peuvent être croisés, les enjeux clarifiés et les décisions prises de manière équitable, explicite et respectueuse des personnes et des principes.

4.1. Mettre l'humain au cœur de nos décisions

L'éthique invite à considérer les personnes dans toute leur singularité, à tenir compte des répercussions de nos gestes et de nos choix, et à agir en cohérence avec les valeurs de dignité, de respect et de solidarité. Elle nous engage à réfléchir aux conséquences de nos actions pour les individus, les équipes, l'organisation et la société.

4.2. Cultiver une vigilance éthique au quotidien

À Santé Québec, l'éthique se vit comme une posture : une manière d'être et d'agir fondée sur la vigilance, l'ouverture et la réflexion critique. Cette posture permet d'anticiper les tensions, de reconnaître les zones d'incertitude et d'accompagner les décisions dans la complexité des pratiques quotidiennes. Elle contribue à instaurer un climat de confiance, de responsabilité et de sécurité.

4.3. Faire grandir le leadership éthique

Santé Québec reconnaît l'importance de renforcer la compétence éthique de chacun, quel que soit son rôle. Le leadership éthique repose sur l'ouverture, la réflexion personnelle et collective, la considération sincère des autres et l'engagement à améliorer les façons de faire. Il est attendu de toutes et de tous, dans les gestes quotidiens comme dans les décisions stratégiques.

4.4. Naviguer à travers les dilemmes avec discernement

Les membres de Santé Québec sont régulièrement confrontés à des situations complexes où des valeurs entrent en tension. Ces dilemmes éthiques peuvent survenir dans des contextes variés, par exemple quand :

- on doit faire des choix dans l'utilisation de ressources limitées;
- une innovation technologique soulève des questions sur la protection des données ou l'équité d'accès;
- il faut concilier les libertés individuelles avec la sécurité collective, notamment en contexte psychiatrique ou en santé publique;
- on cherche à établir une collaboration interprofessionnelle efficace incluant les usagers et leurs proches;
- il faut déterminer ce qui est dans l'intérêt d'un enfant ou d'un jeune, dans des situations familiales complexes;

- on veut favoriser à la fois l'autonomie et la sécurité chez des personnes vulnérables;
- un projet immobilier ou d'aménagement optimise des flux et la sécurité, mais implique des compromis pour d'autres services ou pour l'accès physique de certaines clientèles;
- on doit appliquer des principes de gestion qui semblent entrer en contradiction avec les valeurs de soin.

Ces situations ne trouvent pas toujours de réponse simple dans les règles ou les protocoles. Une démarche éthique devient alors essentielle : elle permet de comprendre les normes en jeu, d'interroger leur application, de reconnaître leurs limites et de faire émerger des décisions fondées sur la justice, la clarté et le respect des personnes concernées.

Santé Québec encourage le recours à des démarches structurées de réflexion éthique, individuelle ou collective, pour soutenir la prise de décision dans ces contextes. Ces démarches peuvent s'appuyer sur des espaces d'échange, des comités ou des ressources spécialisées, afin de croiser les perspectives, de clarifier les enjeux et de favoriser des décisions partagées et justifiables.

4.5. Favoriser une culture de dialogue et de confiance

Au-delà des situations complexes et des dilemmes, la qualité des milieux de soins, de services et de travail repose sur une culture organisationnelle fondée sur le respect, l'écoute et la collaboration. Il est essentiel de créer des espaces où chacun peut s'exprimer librement, être entendu sans crainte de jugement, et contribuer à une réflexion éthique continue. Ces milieux de dialogue favorisent la reconnaissance des divers points de vue et renforcent la confiance entre les personnes.

5. Droits des usagers

Santé Québec reconnaît les droits fondamentaux des usagers, ainsi que leurs droits économiques et sociaux :

- Les droits fondamentaux, tels que la dignité, l'autonomie, la sécurité et le respect, sont universels et inaliénables. Ils doivent être protégés dans toutes les interactions, directes ou indirectes, notamment en assurant un environnement exempt de discrimination et de harcèlement;
- Les droits économiques et sociaux concernent l'accès équitable aux services, la qualité de l'accompagnement et les conditions matérielles dans lesquelles les soins sont dispensés. Leur mise en œuvre dépend toutefois des dispositions législatives et réglementaires, ainsi que de la disponibilité des ressources humaines, matérielles et financières.

Le respect des droits des usagers repose sur une approche concertée et réciproque, qui reconnaît également les droits des membres de Santé Québec. Cette dynamique favorise un environnement de soins et de travail sain, équitable et sécuritaire pour tous.

5.1. Droit d'être informé des services et des ressources disponibles et des modalités d'accès



Chaque personne a le droit d'être informée des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux et des modalités d'accès à ceux-ci.

5.2. Droit de recevoir des services adéquats sur les plans scientifique, humain et social, avec continuité, et de façon personnalisée et sécuritaire



Chaque personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux qui soient appropriés, continus, personnalisés et sécuritaires, tant sur le plan scientifique, humain que social.

5.3. Droit de choisir le professionnel ou l'établissement



Chaque personne a le droit de choisir le professionnel et l'établissement duquel elle désire recevoir des services de santé ou des services sociaux. Elle a également le droit de recevoir les services en présence. Toutefois, rien ne limite la liberté qu'a un professionnel d'accepter ou non de traiter une personne.

5.4. Droit de recevoir les soins requis en cas de danger pour la vie ou l'intégrité



Toute personne dont la vie ou l'intégrité est en danger a le droit de recevoir immédiatement les soins et les services nécessaires. Il incombe à tout établissement, lorsque la demande lui en est faite, de voir à ce que soient fournis ces soins.

5.5. Droit à l'information sur son état de santé et les options disponibles, y compris en cas d'accident



L'usager a le droit d'être informé de son état de santé et de bien-être de manière à connaître, dans la mesure du possible, les options qui s'offre à lui, les conséquences et les risques généralement associés à chacune de ces options, avant de consentir aux soins et aux services le concernant.

Il a également le droit d'être informé des accidents survenus lors de la prestation de services susceptibles d'entraîner ou ayant entraîné des conséquences sur son état de santé ou son bien-être, ainsi que des mesures prises pour contrer, le cas échéant, de telles conséquences ou pour prévenir la récurrence d'un tel accident.

5.6. Droit au consentement libre et éclairé aux soins



Nul ne peut être soumis sans son consentement à des soins, quelle qu'en soit la nature, qu'il s'agisse d'examens, de prélèvements, de traitements ou de toute autre intervention. Le consentement aux soins ou l'autorisation de les prodiguer est donné ou refusé par l'usager ou, le cas échéant, son représentant ou par le tribunal, dans les circonstances et de la manière prévue aux articles 10 et suivants du Code civil.

5.7. Droit de participer aux décisions concernant son état de santé ou de bien-être



Les usagers ont le droit de participer aux décisions affectant leur santé et leur bien-être, y compris l'élaboration et la modification de leur plan de soins et de services.

Les établissements de Santé Québec ont le devoir de favoriser l'autonomie et la responsabilisation des usagers à l'égard de leur santé, de reconnaître leur contribution aux soins et aux services reçus, et de valoriser les savoirs issus de leur expérience.

5.8. Droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix



Tout usager a le droit d'être accompagné et assisté d'une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir des informations ou entreprendre une démarche relativement à un service fourni par un établissement ou pour le compte de celui-ci ou par tout professionnel qui exerce sa profession au sein de l'établissement.

5.9. Droit d'être représenté par un proche ou un mandataire en cas d'inaptitude



Les droits des usagers reconnus en matière de santé doivent être respectés même lorsque la personne est inapte à consentir aux soins, à gérer ses biens ou à prendre soin d'elle-même. Dans ces situations, ses droits peuvent être exercés par un représentant, conformément aux dispositions légales en vigueur. Sont présumés agir à ce titre, selon les priorités prévues au Code civil :

1) le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur d'un usager mineur;

2) le tuteur, le conjoint ou un proche parent d'un usager majeur inapte;

3) la personne désignée dans un mandat de protection établi avant l'inaptitude;

4) toute personne démontrant un intérêt particulier pour l'usager.

Le représentant doit toujours agir dans le seul intérêt de l'usager, en respectant, dans la mesure du possible, les volontés qu'il a exprimées avant son inaptitude.

5.10. Droit à l'hébergement jusqu'à ce qu'une solution équivalente soit disponible



Un établissement ne peut cesser d'héberger un usager qui a reçu son congé dans l'un de ses centres que si son état permet son retour ou son intégration à domicile, ou si une place lui est assurée dans un autre centre, un établissement ou une ressource intermédiaire ou de type familial où il pourra recevoir les services que requiert son état.

Sous réserve de ce qui précède, l'usager doit quitter le centre exploité par l'établissement qui lui fournit des services d'hébergement dès qu'il reçoit son congé, conformément aux dispositions du règlement pris en vertu de l'article 386 de la LGSSSS.

5.11. Droit de recevoir des services en langue anglaise ou dans une autre langue



Toute personne d'expression anglaise a le droit de recevoir en langue anglaise des services de santé et des services sociaux, compte tenu de l'organisation et des ressources humaines, matérielles et financières des établissements qui fournissent ces services et dans la mesure où le prévoit le programme d'accès visé à l'article 415 de la LGSSSS.

Chaque établissement de Santé Québec doit aussi favoriser, dans la mesure de la disponibilité de ses ressources, un accès aux services de santé et aux services sociaux dans la langue des personnes issues des diverses communautés ethnoculturelles du Québec ainsi que des peuples autochtones, lorsque la situation le requiert (article 408, LGSSSS).

5.12. Droit au respect du secret professionnel, à la confidentialité et à l'accès aux renseignements de santé et services sociaux

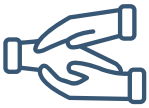


Les usagers ont le droit d'être assurés du respect du secret professionnel et de la confidentialité de leurs renseignements personnels.

Ces renseignements ne peuvent être divulgués à des personnes non autorisées, sauf avec le consentement de l'usager ou de son représentant légal, ou dans certaines circonstances prévues par la loi.

Les usagers ont aussi le droit d'avoir accès aux renseignements de santé et aux renseignements relatifs aux services sociaux les concernant, sous réserve des exceptions législatives encadrant ce droit d'accès. Ce droit comprend aussi la possibilité d'être assisté par un professionnel afin de comprendre ces renseignements. Un usager qui souhaite avoir accès aux renseignements liés à la santé et aux services sociaux le concernant doit être dirigé vers le service des archives médicales de l'établissement qui détient les renseignements désirés. Le service des archives médicales s'assurera d'appliquer les dispositions législatives encadrant le droit d'accès aux renseignements liés à la santé et aux services sociaux.

5.13. Droits en matière de soins palliatifs, de fin de vie et d'aide médicale à mourir



Toute personne en fin de vie a droit à des soins palliatifs et à des services adaptés à sa condition, prodigués avec compassion, courtoisie et équité, dans un esprit de respect et de communication ouverte avec l'équipe interprofessionnelle. Ces soins, qu'ils soient offerts en établissement, à domicile ou en maison de soins palliatifs, visent à soulager la souffrance, à préserver la dignité de la personne et à respecter sa volonté jusqu'à la fin.

La personne peut, à tout moment, refuser un soin ou retirer son consentement, y compris pour les interventions visant à prolonger la vie. Ces décisions doivent être prises de façon libre et éclairée, après avoir reçu l'information nécessaire, et peuvent être exercées par la personne elle-même ou, le cas échéant, par son représentant légal, conformément aux lois en vigueur.

Certains droits peuvent également s'exercer en amont, notamment par le biais de directives médicales anticipées, qui doivent être respectées lorsque la condition de la personne ne lui permet plus d'exprimer sa volonté. Cela inclut, le cas échéant, l'expression préalable d'un consentement à l'aide médicale à mourir, dans les conditions prévues par la loi.

5.14. Droit d'exercer un recours et d'être informé sur les droits des usagers et le régime d'examen des plaintes



Tout usager, ou ses ayants cause, conserve le droit d'exercer un recours contre Santé Québec, un établissement public ou privé, une ressource intermédiaire ou de type familial, ainsi que contre leurs administrateurs, les employés, les préposés ou tout professionnel, en cas de faute professionnelle ou autre. Ce droit est protégé par la loi et ne peut faire l'objet d'aucune renonciation.

L'usager a le droit d'être informé de manière claire et accessible sur ses droits et ses obligations. Chaque établissement de Santé Québec a l'obligation de diffuser cette information et de la promouvoir activement, comme prévu par la LGSSSS, incluant la publication de la procédure applicable.

Toute personne qui formule ou entend formuler une plainte a le droit de porter plainte sans risque de représailles.

6. Pratiques et conduites attendues envers les usagers

Les membres de Santé Québec respectent les droits des usagers et veillent à leur application dans les décisions, les processus et les communications qui influencent l'expérience des usagers.

Santé Québec reconnaît la diversité culturelle, les savoirs traditionnels et les réalités historiques et sociales propres aux Premières Nations et aux Inuit. Conformément à la *Loi instaurant l'approche de sécurisation culturelle au sein du réseau de la santé et des services sociaux* (RLRQ c A-20.1.1), les membres de Santé Québec doivent accorder une attention particulière aux besoins, aux attentes et aux expériences des usagers des Premières Nations et Inuit, en assurant un accompagnement respectueux, culturellement sécuritaire et exempt de toute forme de discrimination ou de stigmatisation. Cela implique de tenir compte des particularités culturelles, sociales et territoriales dans les actions et les décisions, de favoriser le dialogue et la collaboration avec les communautés et leurs représentants, et d'adapter les pratiques lorsque nécessaire.

6.1. Respect, dignité, civilité et humanisme

Les membres de Santé Québec adoptent, en tout temps, une posture de courtoisie, de bienveillance, de respect et d'objectivité, afin d'établir des relations fondées sur la confiance, l'équité, l'inclusion et la transparence. Ils reconnaissent et protègent la dignité de chaque usager, en veillant à ce que leurs gestes, leurs attitudes et leurs paroles contribuent à maintenir son intégrité, son autonomie et son estime. Les membres de Santé Québec offrent des soins et des services sans discrimination et en respect des principes en matière de laïcité de l'État.

6.2. Professionnalisme, impartialité et saine distance

Les membres de Santé Québec conservent une posture professionnelle dans toutes leurs interactions avec les usagers, en faisant preuve de discernement dans leurs gestes et leurs paroles. Ils maintiennent une distance relationnelle appropriée afin d'éviter toute proximité ou familiarité susceptible de compromettre leur impartialité ou la confiance dans la relation de soins. Les communications doivent se limiter aux canaux officiels et exclure les échanges privés sur les réseaux sociaux, sauf en cas de nécessité clinique. Les membres de Santé Québec s'abstiennent d'établir des liens d'amitié, amoureux ou sexuels pendant la durée de la relation professionnelle et évitent de discuter de sujets personnels en présence des usagers.

6.3. Secret professionnel et confidentialité

Les membres de Santé Québec respectent le secret professionnel et la confidentialité des renseignements personnels des usagers, s'assurent que toute communication est sécuritaire et légitime et évitent toute discussion informelle concernant les usagers, leurs proches ou des situations cliniques, même sans mention nominative. L'utilisation de l'image des usagers, par photographie ou enregistrement, exige un consentement explicite et une finalité conforme à la mission de Santé Québec.

Cette règle s'applique sous réserve des exceptions prévues par la loi, notamment en cas de danger grave et imminent ou de maltraitance.

6.4. Communication

Les membres de Santé Québec favorisent des relations positives, une écoute active et un dialogue constructif, particulièrement lors de situations sensibles. Ils s'assurent que l'usager comprend l'information relative à ses soins et services, notamment en adaptant le vocabulaire et les moyens de communication aux besoins de l'usager et en prenant le temps de répondre à ses questions. Lorsque requis, ils facilitent l'accès à des services dans une autre langue, notamment pour les personnes d'expression anglaise et pour celles issues des communautés ethnoculturelles ou autochtones, dans la mesure des ressources et des programmes disponibles.

6.5. Sécurité, santé et bien-être

Les membres de Santé Québec prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des usagers. Ils adoptent des comportements exempts de violence, d'intimidation ou de harcèlement et interviennent lorsqu'une situation le requiert. Toute mesure contraignante, telle qu'une intervention physique, doit être utilisée en dernier recours, être proportionnée et conforme aux lois et aux politiques en vigueur. Ils veillent également au respect de l'intimité des usagers lors des soins et à l'adaptation des pratiques à leurs besoins pour assurer leur bien-être.

6.6. Participation, consentement et autodétermination

Les membres de Santé Québec favorisent la participation active des usagers aux décisions qui les concernent, notamment lors de l'élaboration et de la révision de leur plan d'intervention. Avant toute intervention, ils s'assurent d'obtenir un consentement libre, éclairé et continu, à moins d'urgence, et exempt de pression ou de contrainte. Ils reconnaissent les savoirs expérientiels des usagers et de leurs proches, respectent les volontés et les choix exprimés, y compris le droit de refus, et encouragent l'usager à réaliser son potentiel en tenant compte de son rythme, de ses forces et de ses limites.

6.7. Continuité des soins et transitions

Les membres de Santé Québec assurent la continuité des soins et des services aux points de transition (transferts, changements d'intervenants ou de milieu de vie, congés, etc.), documentent adéquatement les informations pertinentes et s'assurent que l'usager et ses proches comprennent les consignes liées à ces transitions. Ils soutiennent l'accès aux ressources externes lorsque requis.

6.8. Fin de vie et soins palliatifs

Les membres de Santé Québec présentent l'ensemble de l'offre de soins palliatifs et de fin de vie afin que l'usager prenne une décision libre et éclairée, respectent les directives anticipées, favorisent la présence des personnes significatives, apportent leur soutien moral et physique aux personnes en fin de vie et à celles qui les accompagnent, et tiennent compte des rituels et des pratiques culturelles dans les limites des ressources et des moyens disponibles.

6.9. Insatisfactions, plaintes et absence de représailles

Les membres de Santé Québec informent l'usager de la possibilité de porter plainte ou d'exprimer une insatisfaction, expliquent les modalités, orientent au besoin vers les mécanismes prévus et s'abstiennent de toute forme de représailles. Ils démontrent également une réelle ouverture à entendre les insatisfactions ou les commentaires de l'usager et collaborent activement à la recherche d'une solution satisfaisante.

7. Règles de conduite des usagers, des proches, des représentants et des visiteurs

Les usagers, leurs proches, leurs représentants et les visiteurs sont tenus de respecter les lois, les règlements et les normes en vigueur au Québec et au Canada. Santé Québec reconnaît que la qualité des soins et des services repose sur une relation de confiance mutuelle entre ces personnes et les membres de Santé Québec, notamment les membres de leur équipe soignante.

Dans cette perspective, ils ont non seulement des droits, mais aussi des responsabilités essentielles envers les membres de Santé Québec, les autres usagers et le bon fonctionnement des établissements.

Les règles de conduite qui suivent s'appliquent à l'ensemble des personnes mentionnées ci-dessus, selon leur rôle et leur situation.

Ces règles peuvent être adaptées aux réalités locales et culturelles par les établissements de Santé Québec.

7.1. Participer activement aux soins et aux services

Cette responsabilité concerne principalement les usagers et, selon les cas, leurs proches ou leurs représentants. Elle implique :

- de communiquer de manière honnête et ouverte avec les professionnels de la santé et des services sociaux;
- de fournir des renseignements complets et exacts sur leur état de santé;
- de poser des questions pour bien comprendre les soins et les services proposés et d'exprimer leurs préférences ou leurs préoccupations;
- de participer activement à leurs soins;
- de participer à l'élaboration de leur plan d'intervention et de signifier clairement leurs besoins et leurs attentes;
- d'encourager leurs proches à participer à leurs soins et à leurs services;
- d'être responsable de leurs effets personnels, de leur argent et de leurs objets de valeur, sauf ceux pris en charge par l'établissement.

Cette participation doit se faire dans le respect de l'expertise des médecins et tous les autres professionnels de la santé et des services sociaux, dans un esprit de collaboration et de confiance mutuelle. Cette participation est essentielle pour assurer la qualité et la sécurité des soins.

7.2. Adopter une attitude courtoise et respectueuse

Une attitude courtoise, respectueuse et non violente est attendue envers tous les membres de Santé Québec et les autres usagers. Cela inclut :

- le respect de la dignité, de l'intégrité physique et psychologique de chacun;
- l'interdiction de tout geste ou propos agressif, intimidant, discriminatoire, injurieux, indécent ou à connotation sexuelle, en personne ou virtuellement;
- la reconnaissance du rôle et des responsabilités du personnel dans la prestation des soins et des services;
- la transmission d'informations pertinentes concernant leur état de santé et la formulation de questions utiles à la prise de décision éclairée;
- la protection de la confidentialité et de la vie privée des autres usagers et du personnel, y compris dans les communications numériques et sur les médias sociaux.
- le respect des droits et de la propriété d'autrui.

Tout comportement portant atteinte au respect ou à la sécurité du personnel pourra entraîner des mesures appropriées pour assurer un environnement de soins et de services sécuritaire et respectueux. Aucune forme de violence ne sera tolérée.

7.3. Utiliser de manière responsable et judicieuse les services

Un usage responsable des services de santé et des services sociaux est attendu. Cela suppose de :

- respecter les rendez-vous fixés ou d'aviser en cas d'empêchement;
- suivre, dans la mesure du possible, les recommandations des professionnels;
- faire usage des services avec discernement, en évitant les demandes répétitives, abusives ou non essentielles;
- requérir aux services d'urgence uniquement en cas de besoin réel;
- fournir les coordonnées d'une personne désignée pour assistance ou représentation, si nécessaire et si disponibles.

Une saine utilisation des ressources permet d'assurer un accès équitable aux soins et aux services pour tous et de préserver la capacité du réseau à répondre aux besoins de la population.

7.4. Respecter les règles en établissement

Les règles de fonctionnement propres à chaque établissement doivent être respectées. À ce titre, il est notamment attendu de :

- respecter les consignes de sécurité, de prévention des infections et de confidentialité;
- suivre les modalités d'admission, d'inscription et de congé;
- faire usage des locaux, des équipements et du matériel de façon appropriée;
- respecter les règles notamment sur le tabac, les horaires de visite et le nombre de visiteurs;
- prendre soin des biens mis à leur disposition par un établissement;
- faire valoir leur opinion ou de déposer une plainte en utilisant les mécanismes en place;
- s'acquitter des contributions en hébergement dans les délais prévus, le cas échéant.

8. Règles de conduite des membres de Santé Québec

Les règles qui suivent s'appliquent aux membres de Santé Québec. Elles constituent le socle commun des comportements attendus dans tous les milieux de travail et dans toutes les activités de Santé Québec.

8.1. Respecter les lois et toute autre disposition, notamment les règlements et les directives

Les membres de Santé Québec sont tenus de respecter la loi et toute autre disposition, notamment les règlements et les directives en vigueur, qui visent à protéger les usagers, à garantir des soins et des services de qualité et à assurer un environnement de travail juste et sécuritaire. Ils doivent également se conformer aux politiques, aux procédures et aux directives internes où ils exercent leurs fonctions pour répondre aux situations spécifiques rencontrées dans le cadre de leurs activités professionnelles. Les membres de Santé Québec sont également invités à appliquer les valeurs et les principes qui sous-tendent ces lois avec discernement, de façon adaptée aux situations.

8.2. Agir avec loyauté et réserve

8.2.1. Agir avec loyauté

Les membres de Santé Québec doivent agir avec loyauté envers Santé Québec et ses établissements en tout temps, y compris lors d'activités externes.

La loyauté interdit notamment d'utiliser le nom, le statut, la fonction ou la position occupée au sein de Santé Québec pour solliciter quiconque, obtenir un avantage personnel, favoriser indûment un tiers ou influencer de manière inappropriée des relations professionnelles, administratives ou contractuelles.

Cette obligation de loyauté **perdure après la fin d'emploi ou du mandat**, dans la mesure nécessaire pour éviter toute atteinte à l'intégrité et à la confiance du public envers l'organisation. À ce titre, un ancien membre doit s'abstenir d'utiliser son ancien rôle, son statut ou ses relations internes, et de contacter ou d'influencer des membres en fonction, d'une manière susceptible d'obtenir un avantage indu pour lui même ou pour un tiers, de contourner les processus établis ou de créer un conflit d'intérêts réel, apparent ou potentiel découlant de son rôle antérieur.

Cette obligation s'exerce dans le respect de l'indépendance professionnelle propre à chaque discipline, ainsi que des lois protégeant la liberté d'expression et encadrant la divulgation d'actes répréhensibles.

8.2.2. Communiquer au nom de Santé Québec

Les membres de Santé Québec doivent éviter de participer, directement ou indirectement, à des activités, de tenir des propos ou d'adopter des comportements pouvant nuire à l'image, à la réputation ou à la crédibilité de Santé Québec ou de l'un de ses établissements, notamment lorsque ces gestes pourraient compromettre la confiance du public ou des partenaires (par exemple : corruption).

Les membres de Santé Québec doivent faire preuve de prudence, de jugement et de professionnalisme dans l'usage d'Internet, des médias traditionnels et des réseaux sociaux. En cas de doute, les membres de Santé Québec doivent se référer aux équipes responsables de l'image de marque et des communications.

8.2.2.1. Interdiction de s'exprimer au nom de Santé Québec sans autorisation

Les membres de Santé Québec doivent éviter de s'exprimer au nom de Santé Québec ou de l'un de ses établissements (ou de donner l'impression qu'ils le font), sauf si une autorisation explicite a été accordée à cette fin. Toute déclaration susceptible d'être perçue comme institutionnelle doit être faite exclusivement par les porte-paroles désignés ou selon les mécanismes prévus.

8.2.2.2. Autorisation préalable pour toute publication à caractère institutionnel

Les membres de Santé Québec doivent obtenir une autorisation avant de publier un contenu pouvant être interprété comme provenant de Santé Québec, réalisé dans le cadre des fonctions ou susceptible d'être associé à l'organisation.

8.2.3. Neutralité politique

Dans l'accomplissement de leurs fonctions, les membres de Santé Québec doivent faire abstraction de leurs opinions, de leurs croyances ou de leurs affiliations politiques, et exercer leurs responsabilités avec objectivité, indépendance, loyauté et équité, dans le seul intérêt public et conformément aux lois et aux politiques applicables.

Cette obligation ne prive pas les membres de Santé Québec de leurs droits et libertés en tant que citoyen. Sous réserve des dispositions du présent code et des lois applicables, ils peuvent notamment être membres d'un parti politique, assister à des activités politiques ou effectuer une contribution politique conformément à la loi. Toutefois, ils doivent s'abstenir de toute prise de position publique ou de toute activité susceptible de compromettre l'exercice impartial de leurs fonctions ou de donner l'apparence d'un conflit entre leurs intérêts politiques et leurs responsabilités professionnelles.

L'étendue de l'obligation varie selon les fonctions exercées, le niveau hiérarchique, la visibilité publique du poste occupé et l'influence réelle ou perçue du membre. Une réserve accrue peut être attendue par exemple pour les membres de Santé Québec d'une direction exécutive et opérationnelle, ainsi que de tout membre dont la notoriété ou la crédibilité professionnelle est susceptible d'amplifier la portée de ses déclarations ou de ses actions.

L'appréciation du respect de cette obligation tient compte de l'ensemble des circonstances, notamment du contexte, du contenu et du mode de diffusion des propos ou des gestes en cause.

8.3. Protéger l'information confidentielle et les renseignements personnels en tout temps

8.3.1 Respecter la confidentialité

Les données et les systèmes d'information détenus par Santé Québec, qu'il s'agisse de renseignements personnels, de renseignements liés à la santé et aux services sociaux, d'informations organisationnelles, techniques, administratives, financières, stratégiques ou de toute autre information interne, quelle que soit leur forme (électronique, écrite ou autre), qui par leur nature ou par une disposition législative, constituent des actifs stratégiques.

Les membres de Santé Québec sont tenus à la confidentialité de ces informations, en fonction de leur nature, de leurs caractéristiques et de leur valeur. Ils ont un devoir de confidentialité absolue, en particulier, mais sans s'y restreindre, dans les cas suivants :

- Les renseignements industriels, financiers, commerciaux, techniques ou scientifiques appartenant à Santé Québec dont la divulgation pourrait lui porter préjudice.
- Les informations fournies par des tiers et traitées de manière confidentielle.
- Les renseignements personnels, comprenant les renseignements liés à la santé et aux services sociaux et les renseignements personnels concernant les membres du personnel.
- Les informations dont la communication pourrait nuire à une enquête, à une poursuite judiciaire ou à une négociation.

Les membres de Santé Québec s'engagent à protéger l'ensemble des informations auxquelles ils ont accès dans l'exercice de leurs fonctions, à en préserver la confidentialité, l'intégrité et la sécurité, et à respecter toutes les obligations applicables en matière de gouvernance des renseignements personnels, de gestion documentaire, de sécurité de l'information et de cybersécurité.

À ce titre, les membres de Santé Québec doivent :

- limiter l'accès, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des informations au strict nécessaire;
- utiliser exclusivement les plateformes, les systèmes, les technologies et les outils autorisés par Santé Québec;
- classifier adéquatement les documents et assurer le respect des règles applicables en gestion documentaire, incluant les calendriers de conservation;
- faire preuve de vigilance, tant en présentiel qu'en télétravail, pour prévenir toute atteinte à la confidentialité, à la sécurité ou à l'intégrité des informations;
- s'abstenir d'obtenir, de tenter d'obtenir, de consulter ou de divulguer des informations qui ne sont pas nécessaires à l'exercice de leurs fonctions ou pour lesquelles ils ne sont pas dûment autorisés;
- signaler immédiatement, selon les procédures en vigueur, tout incident de confidentialité ou de sécurité de l'information, ainsi que toute situation pour laquelle il existe un motif raisonnable de croire qu'un tel incident s'est produit ou pourrait se produire.

Cet engagement en matière de confidentialité et de protection des renseignements perdure après la fin d'emploi ou du mandat.

8.3.1.1. Règles d'utilisation des renseignements personnels des usagers

Les établissements peuvent utiliser certaines coordonnées des usagers (nom, adresse, téléphone, courriel et autres moyens de contact) afin de réaliser des sondages visant à évaluer l'expérience vécue et les besoins sociosanitaires des communautés desservies. Cette utilisation doit être effectuée de manière réfléchie, responsable et conforme aux lois, en limitant la collecte aux renseignements pertinents, en favorisant l'anonymat lorsque possible et en appliquant des mesures assurant la confidentialité et la sécurité des données. Seules les personnes dûment autorisées peuvent accéder à ces renseignements. Les usagers peuvent en tout temps demander que leurs renseignements ne soient plus utilisés à des fins de sondage, et les établissements doivent leur permettre d'exercer ce droit.

8.4. Agir avec transparence, honnêteté, probité et intégrité

Les membres de Santé Québec doivent, en tout temps, faire preuve de transparence, de droiture et d'intégrité. Cela implique de partager une information juste et complète aux collègues, à l'organisation, aux usagers et à la population, en vue d'améliorer les processus, les soins et les services, incluant par exemple de déclarer les accidents survenus auprès de l'usager ou dans le cadre du travail.

L'honnêteté implique également de s'abstenir de toute participation à des actes de fraude, de corruption ou d'abus de confiance, afin que Santé Québec puisse accomplir sa mission et atteindre ses objectifs suivant des principes de bonne gestion des fonds publics, ce qui renforce la confiance du public et protège l'intégrité de Santé Québec.

Cette exigence se traduit concrètement par :

- le refus d'offrir ou d'accepter tout paiement illicite ou inconvenant, que ce soit à ou de la part d'un usager, d'un partenaire, d'un membre de Santé Québec ou de toute autre personne, dans le but d'obtenir un avantage indu, un traitement de faveur ou de profiter d'une occasion d'affaires;
- le signalement sans délai à son supérieur immédiat de tout stratagème de corruption, d'extorsion ou de tentative en ce sens;
- la promotion active d'une culture d'intégrité et de lutte contre la corruption, notamment par la participation aux formations obligatoires en lien avec la fonction occupée.

Les ressources matérielles (biens), financières et informationnelles doivent être utilisées de manière responsable, sécuritaire et uniquement dans le cadre des fonctions exercées.

8.4.1. Adopter des pratiques écoresponsables

Les membres de Santé Québec adoptent des pratiques respectueuses de l'environnement dans l'exercice de leurs fonctions. Ils utilisent les ressources de manière responsable, évitent le gaspillage et intègrent des écogestes simples et quotidiens qui contribuent à réduire l'empreinte environnementale collective.

8.4.2. Utiliser de manière responsable l'intelligence artificielle

Toute utilisation de l'intelligence artificielle doit être conforme aux valeurs et aux principes de Santé Québec. Les membres de Santé Québec doivent faire preuve de vigilance et de discernement, notamment en matière de confidentialité, d'équité, de transparence, de sécurité et de supervision humaine. En cas de doute, ils doivent consulter leur supérieur immédiat et se référer aux directives en vigueur.

8.4.3. Respecter la propriété intellectuelle

La propriété intellectuelle créée, développée ou produite dans le cadre des fonctions des membres, constitue un actif de Santé Québec et demeure la propriété de celleci.

Les membres de Santé Québec doivent respecter les droits d'auteur et de propriété, s'abstenir de détourner, de reproduire ou de diffuser des contenus sans autorisation, utiliser uniquement des logiciels et des contenus dûment autorisés, et signaler toute utilisation non conforme.

8.5. Agir avec respect et civilité

Les membres de Santé Québec doivent adopter une conduite empreinte de respect et de courtoisie en toute circonstance. Les membres de Santé Québec doivent :

- adopter un langage et un comportement empreints de respect, peu importe la situation;
- encourager un dialogue ouvert et constructif, en particulier lors de désaccords ou de situations sensibles;
- contribuer à la prévention du harcèlement, de la violence, de la discrimination, de l'intimidation ou de l'exclusion en signalant toute situation préoccupante ou en intervenant de manière appropriée s'ils en sont témoins;
- respecter l'autorité hiérarchique tout en maintenant un esprit de collaboration et de transparence;
- collaborer et coopérer efficacement avec toutes les personnes impliquées dans la prestation des soins aux usagers;
- respecter, reconnaître et valoriser les champs d'exercices, les activités professionnelles et les savoirs expérientiels propres à chacune des personnes membres d'une équipe interprofessionnelle.

La collaboration implique de s'acquitter de ses responsabilités avec rigueur et de solliciter du soutien au besoin, dans un esprit de dialogue et de recherche de solutions. Est également inclus le respect des objectifs communs visant le bien-être des usagers.

Les membres de Santé Québec doivent aussi adopter cette conduite respectueuse et professionnelle dans tous leurs échanges numériques, conformément aux règles de la nétiquette. Cela inclut les courriels, les discussions en ligne, les visioconférences et tout autre outil de communication électronique.

8.6. Agir avec compétence, professionnalisme et diligence

Chaque membre exerce ses fonctions avec compétence et professionnalisme (incluant dans sa tenue vestimentaire), en respectant les normes applicables à son rôle et en maintenant ses connaissances à jour (par exemple, la prévention et le contrôle des infections). Il agit avec rigueur, diligence et assiduité, en veillant à la qualité et à la sécurité des activités dont il est responsable. Cette exigence inclut la responsabilité de solliciter du soutien ou des conseils lorsque la situation l'exige, afin de garantir des décisions éclairées et conformes aux valeurs et aux obligations de Santé Québec.

8.6.1. Ne pas consommer de substances susceptibles d'affecter la prestation des fonctions

Aucun des membres de Santé Québec ne doit exercer ses fonctions ou exécuter son mandat si ses facultés sont altérées par la consommation de substances pouvant nuire à la qualité et à la sécurité des activités et de la prestation des soins et des services.

Dans le cas de substances utilisées à des fins thérapeutiques, chacun doit s'assurer auprès de son médecin que leur utilisation n'affecte pas sa capacité à exercer ses fonctions ou à exécuter son mandat de manière sécuritaire et en informer, le cas échéant, son supérieur immédiat.

9. Règlement sur les conflits d'intérêts

Dans le contexte complexe de Santé Québec, les membres de Santé Québec peuvent être exposés à des intérêts multiples, envers leur équipe, leur profession, certains usagers, leurs proches ou leurs propres valeurs. Bien que légitimes, ces intérêts peuvent entrer en tension avec ceux de l'organisation et engendrer des conflits d'intérêts qui doivent être encadrés pour préserver la confiance du public.

9.1. Prévention des conflits d'intérêts

Les membres de Santé Québec doivent, en tout temps, éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts, qu'il soit réel, potentiel ou apparent.

Le conflit d'intérêts ne constitue pas une faute en soi, mais appelle à une posture proactive et à la vigilance : les membres de Santé Québec doivent faire preuve de discernement et d'intégrité dans l'exercice de leurs fonctions, prévenir toute situation susceptible de compromettre leur objectivité, leur impartialité ou leur loyauté, et déclarer tout intérêt pertinent conformément à la procédure en vigueur.

Afin de prévenir les conflits d'intérêts, il est interdit aux membres :

- de détenir ou de faire valoir, directement ou indirectement, un intérêt financier ou commercial dans un contrat, un projet ou une décision de Santé Québec ou de l'un de ses établissements, y compris par l'intermédiaire d'un proche ou d'une entreprise liée;
- de recevoir une rémunération, un avantage ou une contrepartie d'un tiers en lien avec les fonctions exercées au sein de Santé Québec;
- d'intervenir ou d'influencer une décision concernant un proche, un partenaire ou toute personne avec qui un lien personnel ou professionnel significatif existe, ou de favoriser ou de désavantager une personne ou un groupe en raison de ses convictions ou de ses relations personnelles;
- d'utiliser, de divulguer ou de retenir une information confidentielle ou privilégiée obtenue dans le cadre de ses fonctions à des fins personnelles ou pour favoriser un tiers;
- d'accéder à des informations sans autorisation ou en dehors des besoins liés à l'exercice de leurs fonctions;
- d'utiliser leur autorité ou leur influence pour obtenir un avantage personnel ou pour favoriser un tiers;
- de solliciter ou d'accepter un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage susceptible d'influencer l'exercice impartial de leurs fonctions;
- de participer à une décision ou à un processus concernant une personne ou une entité avec laquelle un lien d'intérêt existe;
- de laisser leurs décisions ou leurs actions être influencées par des perspectives d'avancement professionnel, de nomination ou de possibilités d'emploi.

Les obligations suivantes s'appliquent dans des contextes particuliers :

9.1.1. Obligation spécifique en cas d'intérêts dans une entreprise

Lorsqu'un membre de Santé Québec détient un intérêt direct ou indirect dans une entreprise susceptible d'entrer en conflit avec les intérêts de Santé Québec, il doit adopter une posture exemplaire et respecter les obligations suivantes :

- Déclarer sans délai cet intérêt selon la procédure en vigueur;
- S'abstenir de participer à toute décision concernant cette entreprise, et à plus forte raison aux décisions d'allocation de ressources;
- Ne pas utiliser le nom, le logo, l'image ou les ressources de Santé Québec à des fins de promotion ou de publicité pour cette entreprise;
- Ne pas publiciser ses services privés dans les locaux ou les communications de Santé Québec;
- Ne pas conclure ou permettre à une entreprise à laquelle il est lié de conclure un contrat avec Santé Québec sans autorisation de son supérieur immédiat.

9.1.2. Obligation spécifique dans la conclusion de contrats d'approvisionnement, de services, de travaux de construction et de technologies d'information

Tous les membres de Santé Québec impliqués dans la gestion contractuelle doivent respecter les règles de Santé Québec encadrant les conflits d'intérêts en matière d'acquisition et de gestion contractuelle des contrats d'approvisionnement, de services, de travaux de construction et en matière de technologies d'information. Les dispositions du présent code et règlement s'appliquent également de manière additionnelle et doivent être interprétées de façon cohérente et cumulative.

9.1.3. Obligation spécifique pour les décisions de gestion visant l'allocation des ressources pour les soins et les services à l'intérieur de l'établissement

Les décisions d'allocation de ressources humaines, matérielles et informationnelles au sein des établissements doivent être prises dans le respect des principes d'équité, de transparence, d'impartialité et de saine gestion.

Tout membre impliqué dans ces décisions doit s'assurer que ses intérêts personnels, professionnels ou relationnels ne compromettent pas l'objectivité ou la loyauté requises dans l'exercice de ses fonctions. Ces décisions doivent refléter les objectifs de Santé Québec, répondre aux besoins de la population desservie et tenir compte des missions propres à chaque établissement.

9.1.4. Obligation spécifique pour les activités de recherche

Un chercheur qui est membre du personnel d'un établissement ou qui est membre du conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes d'un établissement ou qui y exerce autrement sa profession est d'abord assujetti aux encadrements sur l'organisation et les bonnes pratiques de la recherche de l'établissement, qui doit prévoir des dispositions spécifiques à la gestion des conflits d'intérêts en recherche.

9.2. Cadeaux, faveurs, dons et autres avantages : principes et interdictions

Les membres de Santé Québec doivent s'abstenir de solliciter ou d'accepter tout avantage personnel susceptible de compromettre leur impartialité, d'influencer leurs décisions ou de créer une apparence de conflit d'intérêts. Cette exigence vise à préserver l'intégrité des processus décisionnels et la confiance du public envers l'organisation.

Cela inclut notamment les cadeaux, les invitations, les faveurs, les dons, les legs ou tout autre avantage offert dans le cadre ou en marge de l'exercice des fonctions.

Même lorsqu'une interaction est encadrée par la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (RLRQ, c. T-11.011), aucun avantage personnel ne peut être accepté. Le respect des règles de transparence ne dispense pas de l'obligation d'impartialité et d'intégrité.

Pour toute situation, le responsable en gestion de l'éthique et de l'intégrité peut être consult**é** pour soutenir la réflexion éthique ou guider l'action appropriée.

a) **Cadeaux, invitations et avantages :**

Les membres de Santé Québec doivent refuser tout cadeau, toute invitation ou tout avantage offert par des tiers, notamment :

- les gratifications financières (pourboires, dons en argent);
- les cadeaux récurrents ou de valeur élevée;
- les invitations non liées à l'exercice des fonctions;
- tout avantage, même modeste, d'un partenaire actuel ou potentiel, afin d'éviter toute influence sur les décisions, notamment en matière d'approvisionnement.

Sous réserve d'une réflexion éthique circonstanciée et de l'approbation du supérieur immédiat, sont exclues de cette interdiction les situations suivantes :

- le cadeau d'usage, non récurrent, de valeur modeste (≤ 60 $) ou raisonnable selon les usages professionnels;
- le cadeau impossible à refuser selon les coutumes ou le protocole;

- la réduction obtenue dans le cadre d'une entente corporative;
- l'invitation non fréquente liée aux fonctions, de valeur raisonnable et approuvée par le supérieur immédiat;
- le geste de reconnaissance interne (ex.: cadeaux offerts par Santé Québec), s'il respecte les principes d'impartialité, de transparence et d'objectivité, et les règles énoncées ci-dessus.

En cas de réception d'un cadeau non approprié, le membre doit en informer son supérieur. Des mesures doivent être prises (retour au donateur, sensibilisation, documentation)

b) Sollicitation ou acceptation de faveurs

Il est interdit de demander, d'offrir ou d'accepter une faveur en échange d'un service ou d'une intervention liée à ses fonctions. Cela inclut:

- les échantillons gratuits liés à une visibilité ou à une promotion;
- tout avantage lié à une décision professionnelle.

c) Dons et legs

Il est interdit d'accepter personnellement un don ou un legs d'un usager recevant ou ayant récemment reçu des soins ou des services, sauf s'il s'agit d'un conjoint ou d'un proche parent. Tout don ou tout legs contraire à ce principe est nul. Le membre doit en informer son supérieur immédiat sans délai, et aucune acceptation ne peut avoir lieu sans analyse préalable.

d) Sollicitation par les fondations

Il est interdit à tout dirigeant ou cadre de Santé Québec d'accepter une somme ou un avantage, direct ou indirect, d'une fondation ou d'une personne morale qui sollicite des dons du public dans le domaine de la santé et des services sociaux. Le non-respect de cette règle peut entraîner des sanctions allant jusqu'au congédiement.

9.3. Activités externes et engagements personnels

Les membres de Santé Québec peuvent exercer une activité externe, rémunérée ou non, à condition qu'elle ne soit pas incompatible avec leurs fonctions et qu'elle ne nuise pas à l'exercice de leurs responsabilités au sein de Santé Québec, ni à leur disponibilité. L'activité ne doit pas compromettre leur impartialité, leur objectivité ou leur loyauté ni porter atteinte à la réputation ou aux intérêts de l'organisation. Les membres de Santé Québec doivent prendre les mesures nécessaires pour prévenir tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent. Les membres de Santé Québec doivent:

- déclarer cette activité externe selon la procédure en vigueur;
- s'abstenir d'utiliser leur temps de travail ou les ressources matérielles, financières ou informationnelles de Santé Québec pour des activités externes;
- s'abstenir d'utiliser le nom, l'image ou l'identité visuelle de Santé Québec à des fins promotionnelles;
- s'abstenir de publiciser leurs services privés dans les locaux ou les communications de Santé Québec;
- s'abstenir de tenir des propos ou de participer à des activités susceptibles de nuire à l'image, à la réputation ou aux intérêts de Santé Québec, sous réserve des droits et des obligations applicables;
- donner priorité à leurs fonctions au sein de Santé Québec, notamment en matière d'accessibilité et de continuité des soins et des services.

En cas de questionnement ou de dilemme éthique lié à une activité externe, les membres de Santé Québec sont encouragés à consulter leur supérieur immédiat afin d'évaluer la situation et, au besoin, obtenir des recommandations.

10. Exclusivité de fonctions

Toute dérogation à une obligation d'exclusivité prévue par la LGSSSS ou ses règlements ne peut être autorisée que selon les dispositions qui suivent, et doit demeurer compatible avec les fonctions exercées par la personne concernée.

10.1. Président et chef de la direction de Santé Québec, vice-présidents et vice-présidents adjoints de Santé Québec

Le président et chef de la direction de Santé Québec, ainsi que tout vice-président et vice-président adjoint, doivent consacrer leur attention exclusivement aux tâches liées à Santé Québec et aux obligations inhérentes à leurs fonctions.

Cependant, ils peuvent exercer d'autres activités professionnelles, rémunérées ou non, à condition d'obtenir une dérogation individuelle à l'exclusivité de fonctions :

Pour le président et chef de la direction, cette dérogation doit être autorisée par le conseil d'administration.

Pour les vice-présidents et les vice-présidents adjoints, elle doit être autorisée par le président et chef de la direction.

Il est interdit de verser au président et chef de la direction ainsi qu'à tout vice-président et vice-président adjoint toute rémunération ou tout avantage non prévu par la loi. Toutefois, une rémunération peut être versée si elle est en lien avec l'exercice d'une activité professionnelle à laquelle le président et chef de la direction a consenti.

10.2. Président-directeur général et président-directeur général adjoint

Le président-directeur général et le président-directeur général adjoint sont nommés à temps plein et doivent s'occuper exclusivement du travail de Santé Québec et des devoirs de leurs fonctions. Ils peuvent toutefois, avec le consentement du président et chef de la direction, exercer d'autres activités professionnelles, qu'elles soient rémunérées ou non, à condition d'obtenir une dérogation individuelle à l'exclusivité de fonctions. Ils peuvent aussi exercer tout mandat que le président et chef de la direction leur confie.

10.3. Inspecteur national des services du domaine de la santé et des services sociaux et les personnes qui lui sont adjointes

L'inspecteur national et les personnes qui lui sont adjointes doivent conserver leur indépendance en tout temps, et exercer leurs fonctions de manière exclusive et à temps plein.

Les personnes qui agissent comme analystes, inspecteurs ou enquêteurs ne peuvent assumer aucune de ces fonctions pour une autre personne ou un autre groupement. Ces personnes ne peuvent exercer aucune autre fonction pour Santé Québec sans l'autorisation de l'inspecteur national.

Les autres membres de l'unité administrative de l'inspecteur national doivent obtenir son autorisation pour exercer d'autres fonctions. L'inspecteur national peut déléguer cette autorisation à un inspecteur national adjoint.

10.4. Commissaire national aux plaintes et à la qualité des services, commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les personnes qui leur sont adjointes

Le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services et les personnes qui lui sont adjointes doivent conserver leur indépendance en tout temps, et exercer leurs fonctions de manière exclusive et à temps plein.

Les commissaires aux plaintes et à la qualité des services et les personnes qui leur sont adjointes exercent exclusivement leurs fonctions.

Les membres du personnel qui agissent sous l'autorité du commissaire national aux plaintes et à la qualité des services et sous celle des commissaires aux plaintes et à la qualité des services ne peuvent exercer aucune autre fonction au sein de Santé Québec ou d'un établissement regroupé ou pour un titulaire d'une autorisation ou un prestataire.

Les personnes qui désirent exercer une autre fonction doivent être autorisées par le commissaire national aux plaintes et à la qualité des services, selon la procédure en vigueur.

Les médecins examinateurs ne sont pas soumis à une exigence d'exclusivité de fonction. Ils peuvent exercer d'autres fonctions au sein de l'établissement pour lequel ils sont nommés, tant que cela ne compromet pas leur indépendance ni ne les place en situation de conflit d'intérêts.

10.5. Hors-cadres et cadres supérieurs

Tout hors-cadre et cadre supérieur qui est nommé à temps plein doit s'occuper exclusivement du travail de Santé Québec et des devoirs de sa fonction.

Les demandes de dérogations individuelles à l'exclusivité de fonctions doivent être autorisées par le supérieur immédiat de la personne concernée, selon la procédure en vigueur.

10.6. Cadres médecins

Lorsqu'une personne qui détient le statut de cadre médecin souhaite dispenser des services médicaux dans l'un des établissements de Santé Québec en dehors des périodes pour lesquelles ses services sont retenus, elle doit, après avoir satisfait aux exigences de sa fonction à Santé Québec, obtenir l'autorisation prévue selon la procédure en vigueur.

11. Dispositions finales

11.1. Interprétation

11.1.1. Divergence entre les dispositions

Les membres de Santé Québec doivent respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie stipulées dans les lois, les règlements applicables et le présent code. En cas de divergence, les règles et les principes les plus stricts prévalent.

11.1.2. Questions sur le code

Pour toute question relative à l'application ou à l'interprétation du code, les membres de Santé Québec peuvent s'adresser au service de soutien en éthique de leur établissement ou à la Direction de l'éthique et de la conformité de Santé Québec (ethique@sante.quebec), qui peut fournir des clarifications et orienter les membres de Santé Québec dans l'adoption des pratiques conformes aux valeurs de Santé Québec.

11.1.3. Signalement de manquement, divulgation d'actes répréhensibles et plaintes

Santé Québec encourage le signalement de tout comportement contraire au présent code (manquement) ainsi que la divulgation d'actes répréhensibles, et veille à assurer la confidentialité des démarches, dans le respect de ses obligations légales et des meilleures pratiques.

Certains signalements peuvent concerner des comportements observés entre collègues ou au sein d'une équipe, dans le cadre des relations de travail. Dans ces cas, un membre de Santé Québec peut s'adresser à son supérieur immédiat pour discuter de la situation, obtenir du soutien ou amorcer une démarche de gestion. Cette approche s'inscrit dans une logique de gestion éthique du personnel, visant une résolution respectueuse, préventive et bienveillante, dans un esprit de responsabilisation.

Tout manquement au présent code inclut non seulement l'acte lui-même, mais aussi sa tentative, sa participation, sa dissimulation ou son incitation.

Signalement d'un manquement au code :

Toute personne peut signaler un comportement contraire au code auprès du responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité de l'établissement ou du siège social de Santé Québec, selon la procédure en vigueur.

Divulgation d'un acte répréhensible :

Lorsqu'une personne souhaite signaler un acte grave qui pourrait compromettre l'intégrité ou le bon fonctionnement de Santé Québec, par exemple :

- un abus des fonds ou des biens d'un organisme public;
- un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie;
- un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public ou d'abus d'autorité;
- le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible;
- une atteinte ou un risque d'atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou de l'environnement;
- toute forme de représailles ou de tentative de représailles envers une personne qui fait une divulgation ou collabore à une enquête;
- la transgression d'une loi ou d'un règlement applicable au Québec.

Les personnes peuvent également faire une divulgation au Protecteur du citoyen. Ce type de divulgation est encadré par des lois qui garantissent, entre autres :

- la confidentialité de l'identité de la personne qui fait le signalement;
- une protection contre les représailles, comme des menaces ou des sanctions;
- le droit de divulguer dans l'intérêt public, même si l'acte n'a pas encore été commis.

Le Protecteur du citoyen est le seul organisme autorisé à recevoir et à traiter ce type de divulgation. Il est possible de faire une divulgation par :

- le formulaire en ligne *Divulguer un acte répréhensible*
- téléphone : 1 800 463-5070
- télécopieur : 1 866 902-7130
- la poste : formulaire de plainte imprimable : 800, place D'Youville, 19e étage, Québec (Québec), G1R 3P4

Autres mécanismes de plainte :

Pour toute insatisfaction, plainte ou préoccupation liée aux services de santé ou sociaux, aux activités de recherche, au processus contractuel ou aux services offerts par un établissement ou un prestataire de Santé Québec, les mécanismes prévus par les lois et les politiques applicables doivent être utilisés.

1.1.4. Sanctions

Le non-respect des dispositions de ce code entraînera les conséquences appropriées, conformément aux processus en vigueur, pouvant aller jusqu'au congédiement.

11.2. Diffusion

Pour assurer la transparence et l'accès à l'information, le code doit être accessible au public. Santé Québec en assure la diffusion sur son site Internet. Chaque établissement de Santé Québec est responsable de diffuser les informations relatives au code, notamment en remettant une reproduction de ce code à tout usager qu'il héberge ou qui lui en fait la demande.

11.3. Adoption et entrée en vigueur

Le code entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration, le 26 février 2026, par la résolution nº CASQ-2026-02-26-01.

11.4. Prochaine révision

Le code peut être modifié en tout temps par décision du conseil d'administration, sur recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Une révision complète doit être effectuée au minimum tous les trois ans ou lors de la révision du plan stratégique de Santé Québec.

Québec

Santé Québec