

# CODE D'ÉTHIQUE

d'Urgences-santé

L'ÉTHIQUE  
la somme de nos  
valeurs!

Loyauté

Intégrité

Diligence

Compétence

Respect

Bienveillance

Urgences-santé

Québec





# CODE D'ÉTHIQUE

Page 8  
Respect

Page 10  
Bienveillance

Page 12  
Intégrité

Page 14  
Compétence

Page 16  
Diligence

Page 18  
Loyauté

Le code d'éthique d'Urgences-santé est un énoncé de valeurs pour tous les employés d'Urgences-santé. Son succès dépend de l'adhésion personnelle que chacun lui accorde. Au moment où il est partagé par tous, il accède à un statut officiel et public, il prend la force d'un consensus, d'une entente et aussi d'un engagement.

La rédaction et la coordination du présent code d'éthique sont le résultat d'un important travail de collaboration. L'équipe de déploiement du code d'éthique remercie toutes les personnes qui se sont investies dans ce projet. Les employés représentant les différentes catégories d'emploi, les représentants syndicaux et les gestionnaires ont été impliqués et consultés.

La distribution du code d'éthique n'est pas une fin en soi mais, bien au contraire, le début d'un travail quotidien qui nous permettra d'améliorer notre qualité de vie au travail et nos relations interpersonnelles.

## Distinction importante : éthique et déontologie



**La déontologie**<sup>1</sup>, telle qu'elle apparaît dans les codes professionnels (celui des médecins par exemple) et les règles de l'art propres à chacune des fonctions et des professions regroupées dans l'organisation, constitue un autre repère qui contribue à baliser les actions puisqu'elles reposent sur des actes professionnels.

**L'éthique**, quant à elle, fait davantage référence à la qualité des relations humaines qui sont vécues par les employés, à un « savoir-être collectif » démontré de part et d'autre, selon les axes suivants :

***Urgences-santé à l'égard de ses employés*** : Ensemble, nous formons une équipe. Le succès de notre mission est le résultat de nos efforts et de notre détermination. Urgences-santé reconnaît le travail et la détermination de ses employés.

***Les employés à l'égard d'Urgences-santé*** : Être employé d'une organisation, c'est faire partie d'une équipe ; faire partie d'une équipe, c'est adhérer à une mission commune. Membres de l'équipe d'Urgences-santé, nous collaborons à sa mission. Chaque jour nos efforts individuels s'appuient sur les objectifs communs que se donne l'organisation pour répondre aux besoins des citoyens.

***Entre les personnes au sein d'Urgences-santé*** : Le climat de travail est l'élément qui colore notre quotidien. Au-delà des tâches à effectuer, la façon dont nous collaborons avec nos collègues influence significativement notre satisfaction et notre motivation au travail. Nos rapports avec les autres influencent également la qualité du service que nous offrons aux citoyens.

### Le code d'éthique versus les RPPP<sup>2</sup>

Le code d'éthique énonce les valeurs fondamentales de l'organisation et sert de base à l'élaboration des règlements, politiques, procédures et protocoles. Ces derniers adoptés, par l'organisation, apportent d'autres précisions sur des conduites à adopter dans des circonstances spécifiques.

<sup>1</sup> La déontologie fait référence aux obligations que les membres d'une profession donnée conviennent ensemble de se donner et de respecter dans l'exercice de leurs fonctions (référence : code déontologie des médecins).

<sup>2</sup> RPPP : Règlements, politiques, procédures et protocoles d'Urgences-santé.

## Le code d'éthique : influence et réflexion

Le code d'éthique exprime une façon de vivre. Il vise à promouvoir le bien-être de tous. Chacun doit se l'approprier. L'influence du code d'éthique est dans l'incitation qu'exercent sur soi les valeurs et les convictions partagées par son milieu d'appartenance. Dans cette optique, le code se veut d'abord un outil de réflexion et d'épanouissement et ne porte en lui-même aucune mesure coercitive.

### Le code d'éthique actualise les valeurs d'Urgences-santé et a pour but de :

- » Susciter une réflexion individuelle et collective sur l'humanisation des relations en vue de développer une éthique organisationnelle ;
- » Favoriser des relations humaines respectueuses et harmonieuses au travail ;
- » Rallier l'ensemble du personnel de l'organisation autour de valeurs communes ;
- » Contribuer au maintien et à l'amélioration de la qualité des services à la population ;
- » Le code d'éthique s'adresse à tout le personnel d'Urgences-santé, toutes catégories d'emploi confondues.

### Déclaration de valeurs d'Urgences-santé

Le 21 novembre 2002, l'Assemblée nationale du Québec adoptait la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*<sup>3</sup>. Cette déclaration édicte que l'administration publique est appelée à accomplir une mission d'intérêt public en raison des services importants qu'elle doit rendre à la population du Québec. Cette mission nécessite que l'administration publique doive la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de certaines valeurs fondamentales.

Puisqu'Urgences-santé fait partie de l'administration publique, nous nous sommes inspirés de ces valeurs dans l'élaboration de notre code d'éthique. De plus, la mission spécifique de notre organisation nous a amenés à préciser les valeurs éthiques qui nous serviront d'assise.

<sup>3</sup> Assemblée nationale, document sessionnel, no 1598-20021121

**Respect**

=

Écoute

+

Considération

+

Confiance

En tant qu'employés d'Urgences-santé, nous manifestons de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui nous interagissons en faisant preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard de ces personnes. Nous faisons également preuve d'impartialité, d'équité et évitons toute forme de discrimination.

**Bienveillance**

=

Empathie

+

Compassion

+

Compréhension

À Urgences-santé, nous remplissons nos fonctions en faisant preuve de compassion et de compréhension envers toute personne avec qui nous interagissons.

**Intégrité**

=

Honnêteté

+

Équité

+

Discrétion

À titre d'employés d'Urgences-santé, nous nous conduisons d'une manière juste et honnête. Nous évitons, en tout temps, de nous placer dans des situations où nous pourrions être redevable à quiconque pourrait nous influencer indûment dans l'exercice de nos fonctions.

**Compétence**  
=  
**Professionalisme**  
+  
**Connaissance**  
+  
**Expérience**

À titre d'employés d'Urgences-santé, nous réalisons nos tâches avec professionnalisme. Nous mettons à contribution nos connaissances, nos habiletés et notre expérience dans la réalisation de la mission d'Urgences-santé. Nous sommes responsables de nos décisions et de nos actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à notre disposition.

**Loyauté**  
=  
**Solidarité**  
+  
**Engagement**  
+  
**Fierté**

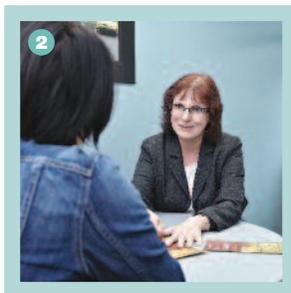
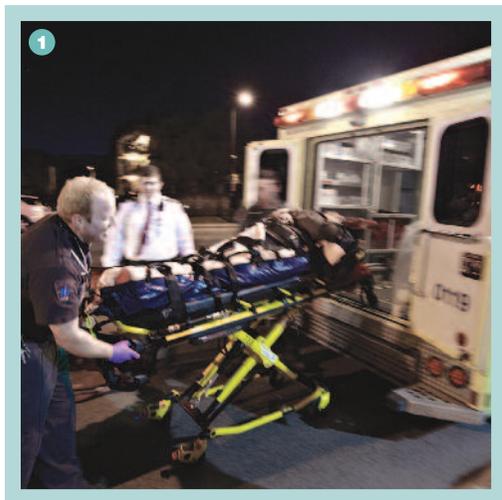
En tant qu'employés d'Urgences-santé, nous sommes conscients que nous sommes des représentants de celle-ci auprès de la population et des divers intervenants avec qui nous interagissons. Nous agissons de bonne foi en ayant à cœur l'image et la mission de notre organisation.

**Diligence**  
=  
**Rigueur**  
+  
**Qualité**  
+  
**Rapidité**

À Urgences-santé, nous fournissons tous, à titre d'employés, un travail rigoureux et de qualité avec rapidité et efficacité.

## Les pages qui suivent présentent des exemples de comportements qui appuient nos valeurs

L'intégration du code d'éthique dans la vie de tous les jours se traduit par des comportements quotidiens empreints de respect, de bienveillance, d'intégrité, de compétence, de loyauté et de diligence. Les comportements cités en exemples dans les pages qui suivent se veulent un guide auquel vous pourrez vous référer pour faire des choix éclairés et empreints d'éthique.



- 1 Patrick Roux et Stéphane Dubois, paramédics
- 2 Thérèse Des Groseillers, commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services
- 3 Nathalie Ouellet, secrétaire de direction
- 4 Albert Robert, analyste informatique
- 5 André Bourdages, chef de division
- 6 Judith Quimet et Céline Gélinas, secrétaires



# RESPECT

= **Écoute + Considération + Confiance**

Le respect prend diverses formes dans le quotidien, voici des exemples de comportements où le respect est exprimé.

- » Nous agissons de façon à maintenir un milieu de travail exempt de discrimination, de dénigrement, de harcèlement et de violence ;
- » Nous faisons preuve de courtoisie et de politesse en utilisant un langage respectueux tant par le ton, le contenu et la forme ;
- » Nous encourageons et entretenons des communications ouvertes et sincères ;
- » Nous protégeons la dignité et la vie privée de toute personne que nous côtoyons ;
- » Nous traitons toute personne de façon juste et équitable ;
- » Nous favorisons et appuyons des relations fondées sur l'esprit d'équipe et la confiance ;
- » Nous agissons dans un esprit de collaboration, d'ouverture et d'entraide ;
- » Nous reconnaissons l'apport de toute personne en lui donnant le crédit de ses initiatives ;
- » Nous participons à maintenir notre environnement propre et sécuritaire.



Le respect,  
c'est :

«S'ouvrir sur  
l'autre, l'écouter  
et tenter de le  
comprendre»

«Se faire  
confiance»

Vicky Innes et Marie-Ève Beaulieu, paramédics

# BIENVEILLANCE

= **Empathie + Compassion + Compréhension**

La bienveillance prend diverses formes dans le quotidien, voici des exemples de comportements où la bienveillance est exprimée.

- » Nous sommes attentifs et à l'écoute de nos besoins et de ceux des autres ;
- » Nous présumons de la bonne foi des autres ;
- » Nous favorisons l'ouverture à l'autre ;
- » Nous manifestons de l'empathie et de la patience envers les autres ;
- » Nous faisons preuve de tolérance et d'ouverture relativement à des manifestations émotives ;
- » Nous encourageons les aptitudes naissantes, notamment celles des nouveaux employés ;
- » Nous prenons le temps de répondre aux questions des autres.



La bienveillance,  
c'est :

«Être attentif  
à l'autre»

«Encourager un  
collègue»

«Faire preuve de  
reconnaissance»

«Valoriser le  
personnel»

«Faire attention  
à soi aussi»

# INTÉGRITÉ

= **Honnêteté + Équité + Discrétion**

L'intégrité prend diverses formes dans le quotidien, voici des exemples de comportements où l'intégrité est exprimée.

- » Nous ne cautionnons pas les comportements qui nous créent un problème éthique;
- » Nous nous assurons de l'exactitude de nos propos dans nos conversations et nos écrits;
- » Nous sommes honnêtes dans nos relations avec les autres;
- » Nous préservons la dignité et l'intégrité physique et morale de nos collègues;
- » Nous préservons la vie privée et le droit à l'intimité de toute personne en faisant preuve de discrétion;
- » Nous protégeons la confidentialité de tout renseignement personnel;
- » Nous évitons les conflits d'intérêts et toute apparence de conflit d'intérêts.

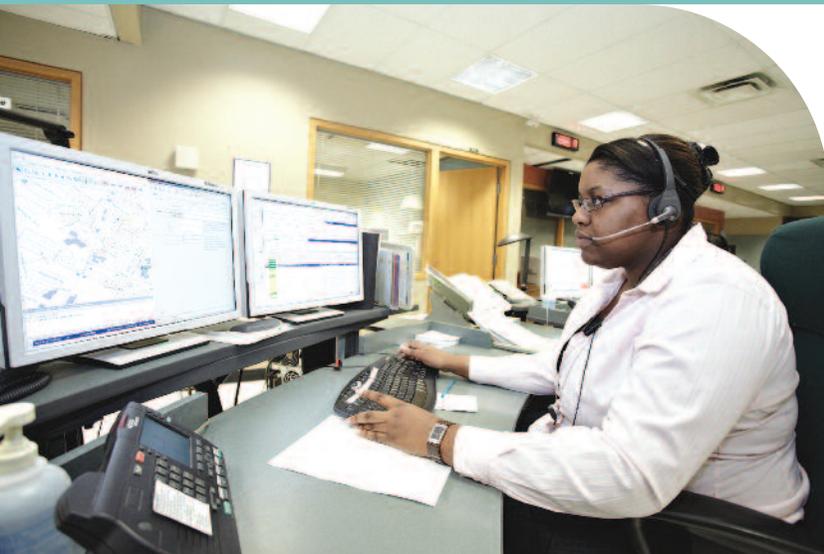


Michelle Boulet, commis senior

L'intégrité,  
c'est :

«Être juste et  
équitable envers  
tous»

«Être  
authentique»



Thérèse Choisi, répartitrice médicale d'urgence

«Un savoir-être  
et ça commence  
d'abord par  
soi»

# COMPÉTENCE

= **Professionalisme + Compétence + Expérience**

La compétence prend diverses formes dans le quotidien, voici des exemples de comportements où la compétence est exprimée.

- » Nous agissons avec professionnalisme et rigueur ;
- » Nous agissons en fonction des évidences scientifiques et des bonnes pratiques ;
- » Nous mettons à profit nos connaissances et nos compétences ;
- » Nous partageons nos expériences et nos habiletés professionnelles dans nos relations avec les autres ;
- » Nous reconnaissons les compétences et les champs de compétences de tous, et ce, dans un esprit de travail d'équipe ;
- » Nous nous assurons de maintenir nos connaissances et compétences à jour.



Pablo Solís, préposé

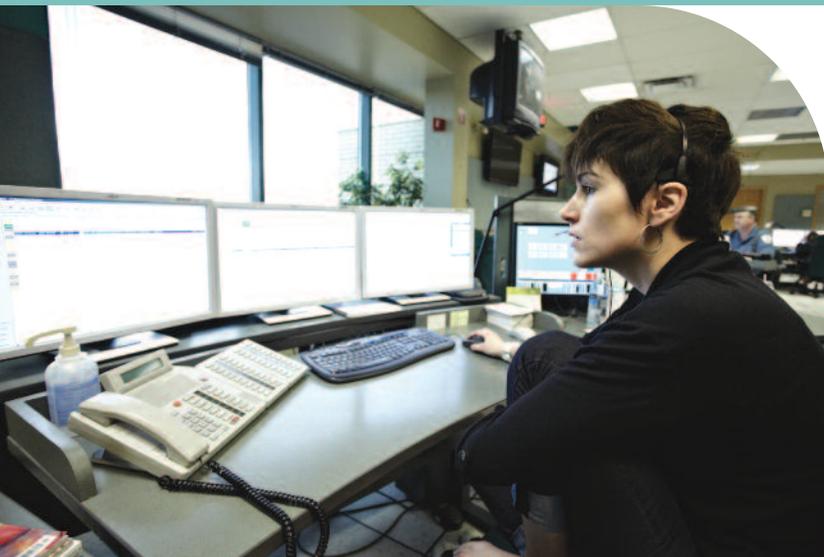


Guillaume Pelletier, répondant médical d'urgence

La compétence, c'est :

«Partager nos connaissances»

«S'améliorer continuellement»



Karine Simard, répartitrice

«Être à jour dans ses connaissances»

# DILIGENCE

= Rigueur + Qualité + Rapidité

La diligence prend diverses formes dans le quotidien, voici des exemples de comportements où la diligence est exprimée.

- » Nous contribuons tous à l'amélioration des services pour une réponse adéquate et optimale à la population ;
- » Nous répondons aux besoins de la population de la façon la mieux adaptée possible ;
- » Nous encourageons le travail en réseau pour améliorer l'efficacité et la qualité de nos services ;
- » Nous cherchons à répondre promptement aux demandes des citoyens, de nos collègues et de nos partenaires.



Centre de communication santé



La diligence,  
c'est :

«Prendre le  
temps de bien  
faire les choses  
et non pas  
prendre ton  
temps»

«Prendre soins  
des autres»

# LOYAUTÉ

= **Solidarité + Engagement + Fierté**

La loyauté prend diverses formes dans le quotidien, voici des exemples de comportements où la loyauté est exprimée.

- » Nous faisons preuve d'engagement professionnel ;
- » Nous adhérons à la mission et aux valeurs d'Urgences-santé ;
- » Nous préservons l'image de notre organisation ;
- » Nous contribuons à créer une ambiance empreinte de confiance et de fierté ;
- » Nous initiions des comportements qui favorisent le travail d'équipe et développent le sentiment d'appartenance ;
- » Nous sommes tous solidaires les uns envers les autres.



Raphaella Aurélius et Patrice Ruest, paramédics instructeurs

La loyauté,  
c'est :

«Être à  
l'écoute des  
autres et de  
travailler,  
ensemble, à  
trouver des  
solutions»



Guillaume Leduc, mécanicien

«S'épauler les  
uns les autres»



Loyauté

Compétence

Intégrité

Bienveillance

Respect

Diligence