

## Politique générale

### A) ÉNONCÉ :

Le personnel de la Régie de l'assurance maladie du Québec est membre de la fonction publique québécoise et est assujéti aux règles d'éthique et de discipline prescrites par *la Loi sur la fonction publique* et son *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*. Ces règles édictent des normes de comportement et visent essentiellement à préserver et à renforcer la confiance des citoyens envers l'intégrité et l'impartialité du personnel de la Régie ainsi qu'à maintenir des services de qualité.

Aux fins d'interprétation et d'application des règles d'éthique, on doit se référer à *la Loi sur la fonction publique* et au *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*. En cas de doute ou lorsqu'il est confronté à un dilemme, chaque employé doit agir selon l'esprit des règles d'éthique et de discipline qui lui sont applicables en se référant aux valeurs dont elles s'inspirent soit, celles énoncées par le gouvernement et celles qui sont propres à la Régie. Ces valeurs prennent une importance accrue en raison de la mission de la Régie et de la primauté des services aux citoyens.

Le respect de ces règles et l'utilisation de ces valeurs fondamentales assureront une conduite empreinte d'éthique.

### B) BUT :

Cette politique précise les règles d'éthique et de discipline applicables au personnel de la Régie. Elle est également un guide de référence sur les valeurs qui orientent nos actions et nos décisions.

### C) DÉFINITIONS :

Déontologie : ensemble de règles juridiques de conduite dont se dote une entité pour ses membres et dont l'inobservation peut conduire à une sanction. C'est ce qui est obligatoire.

Éthique : démarche de réflexion et de compréhension large et approfondie de la situation ainsi que des éléments en cause, orientée vers une décision juste. C'est ce qui est juste.

Règles : lignes directrices de conduite qui doivent être suivies dans un cas déterminé. C'est ce qui doit être appliqué.

Valeurs : balises ou repères partagés par l'organisation et ses employés qui servent de guides pour l'action et la prise de décision particulièrement dans les situations où la règle est insuffisante. C'est ce qui est souhaitable.

## **D) DESCRIPTION :**

### 1. Principes directeurs

- 1.1 La présente politique édicte les règles générales que tout employé de la Régie doit appliquer, selon les circonstances, dans sa conduite professionnelle. Toutefois, un tel ensemble de règles ne peut indiquer toutes les actions à éviter, ni énumérer toutes celles à privilégier. En effet, l'éthique ne saurait se fonder uniquement sur un ensemble de règles de nature juridique.
- 1.2 Lorsque la règle est absente, ou devant un dilemme, une difficulté, une incertitude ou encore lorsque la règle n'est pas adaptée à la situation et que son application conduit à des conséquences manifestement indésirables, l'employé doit faire appel à l'esprit de la règle et aux valeurs dont elle s'inspire. Ces valeurs sont présentées en annexe 1 et 2 de la politique. On y retrouve dans l'ordre, les valeurs les plus fondamentales de l'administration publique québécoise auxquelles tout employé de la fonction publique doit se référer et de façon plus spécifique, les valeurs éthiques de la Régie qui sont propres à notre organisation.
- 1.3 Cette politique constitue un recueil de règles ainsi qu'un guide de référence des valeurs auxquelles la Régie souscrit. En se conformant à ces règles et en se référant à ces valeurs, les employés adopteront une conduite empreinte d'éthique et maintiendront la réputation d'excellence et d'honnêteté que s'est construite la Régie au fil des années.
- 1.4 Tout employé de la Régie qui est membre d'un ordre professionnel visé par le Code des professions, est tenu en outre de respecter le code de déontologie qui lui est applicable.

### 2. Règles d'éthique et de discipline

- 2.1 Tout employé de la Régie exerce de façon principale et habituelle, les attributions de son emploi conformément aux règles d'éthique et de discipline prévues à la présente politique.
- 2.2 Tout employé de la Régie est tenu d'office d'être loyal et de porter allégeance à l'autorité constituée. De ce fait, les employés doivent adhérer aux principes démocratiques qui régissent notre société. Cette obligation requiert également

que l'employé défende les intérêts de son employeur et évite de lui causer du tort, par exemple en utilisant un langage ou un comportement inapproprié ou en divulguant des renseignements de nature confidentielle.

2.3 Tout employé de la Régie doit exercer ses fonctions dans l'intérêt public, au mieux de sa compétence, avec honnêteté et impartialité et il est tenu de traiter le public avec égard et diligence.

2.4 Tout employé de la Régie ne peut prendre connaissance d'une information confidentielle qui n'est pas requise dans l'exercice de ses fonctions ni tenter de prendre connaissance d'une telle information.

De plus, sous réserve des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, il est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. En plus de ne pas communiquer une information confidentielle, cette obligation de discrétion s'étend également à ce dont il prend connaissance à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

2.5 Tout employé de la Régie ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions. Si un tel intérêt lui échoit par succession ou par donation, il doit y renoncer ou en disposer avec toute la diligence possible.

De plus, il doit éviter de se placer dans une situation où il y a conflit entre son intérêt personnel et les devoirs de ses fonctions. L'employé qui croit se trouver dans une telle situation doit en informer le conseiller en éthique. Ce dernier informera l'employé de l'attitude à prendre.

2.6 Tout employé de la Régie ne peut accepter une somme d'argent ou une autre considération pour l'exercice de ses fonctions en plus de ce qui lui est alloué à cette fin.

Il ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

Il ne peut, directement ou indirectement :

- accorder, solliciter ou accepter, en sa qualité de fonctionnaire, une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour une autre personne;
- utiliser à son profit un bien de l'État ou une information qu'il obtient en sa qualité de fonctionnaire.

Il ne peut confondre les biens de l'État avec les siens. Il ne peut non plus utiliser au profit d'un tiers les biens de l'État ou une information dont il a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

- 2.7 Tout employé de la Régie doit faire preuve de neutralité politique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
- 2.8 Un employé de la Régie qui se propose de publier un texte ou prononcer une conférence sur des questions portant sur des sujets reliés à l'exercice de ses fonctions ou sur les activités de la Régie, doit préalablement obtenir l'autorisation de son supérieur immédiat.
- 2.9 Tout employé de la Régie ne peut exercer une fonction en dehors de la fonction publique que si :
- il s'assure que l'exercice de cette fonction ne nuit pas à sa prestation de travail à titre de fonctionnaire;
  - il évite tout conflit entre l'exercice de cette fonction et celle qu'il accomplit à titre de fonctionnaire;
  - il évite, en raison de l'exercice de cette fonction, tout autre manquement aux règles d'éthique qui lui sont applicables à titre de fonctionnaire.

En cas de doute l'employé peut demander un avis au conseiller en éthique. Ce dernier doit informer l'employé de l'attitude à prendre.

- 2.10 L'employé de la Régie qui a cessé d'exercer ses fonctions au sein de la fonction publique doit se comporter de façon à ne pas retirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures.

De même, il ne doit pas communiquer une information confidentielle. De plus, il ne peut donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'État ou un tiers avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la cessation de ses fonctions.

### 3. Sanctions

Tout employé qui contrevient à la présente politique s'expose, selon la nature et la gravité de la faute, à l'imposition de mesures disciplinaires pouvant consister en une réprimande, une suspension, un congédiement ou même des poursuites judiciaires.

## E) RESPONSABILITÉS :

Le président-directeur général approuve la présente politique.

Le directeur général des affaires institutionnelles est responsable de sa mise à jour.

Le conseiller en éthique donne le soutien nécessaire à tout employé qui fait face à un problème de nature éthique. Par ailleurs, il conseille les gestionnaires, avec la

participation des personnes compétentes, sur les mesures qui peuvent être appliquées, selon les circonstances, en respect avec la présente politique.

Tout employé de la Régie est soumis à l'application de la présente politique.

## **F) REMARQUES :**

La présente politique reprend les principes et les règles d'éthique et de discipline applicables aux employés de la fonction publique québécoise, notamment :

- *Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1)*
- *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (Décret 1248-2002 du 23 octobre 2002)*

Elle respecte également :

- *La Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise (21 novembre 2002)*
- *La Déclaration de valeurs de la Régie de l'assurance maladie du Québec (13 octobre 2004)*
- *Brochure « L'éthique dans la fonction publique québécoise » (Ministère du Conseil exécutif, édition 2003)*

Voir également les textes suivants :

- Politique générale de la Régie – Renseignements personnels (1-60000-003)
- Politique administrative de la Régie – Gestion des relations avec les médias (2-23000-002)
- Politique administrative de la Régie – Exigences relatives à l'utilisation éthique du réseau Internet, d'un collecticiel et du courrier électronique (2-60000-004)

Dans la présente politique, le masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes lorsque le texte s'y prête.

## ANNEXE I

### DÉCLARATION DE VALEURS DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

(21 novembre 2002, Assemblée nationale, document sessionnel n° 1598-20021121)

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 et du fait que ces services sont financés par l'ensemble de la collectivité.

Cette mission, l'administration publique doit la remplir non seulement avec efficacité, mais aussi dans le respect de valeurs fondamentales.

C'est pourquoi la *Loi sur la fonction publique* reflète de telles valeurs lorsqu'elle édicte des normes de comportement telles que l'assiduité, la compétence, la loyauté, le respect, l'intégrité, l'impartialité, la neutralité, la discrétion et la réserve. Il en est de même de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* qui prévoit l'imposition de normes d'éthique et de déontologie applicables aux administrateurs publics.

Ces valeurs prennent une importance accrue en raison de l'autonomie d'action, de l'imputabilité, de la transparence et de la primauté des services aux citoyens réaffirmées par la Loi sur l'administration publique.

La qualité des services aux citoyens et la poursuite de l'intérêt public interpellent donc au plus haut point tous les membres de l'administration publique québécoise, qu'il s'agisse de ses dirigeants, de ses fonctionnaires ou de ses autres employés. Elles orientent la façon de concevoir la relation entre l'administration publique et les citoyens.

Ces impératifs s'appuient sur des valeurs éthiques qui servent d'assise aux membres de l'administration publique et dont il convient d'affirmer les plus fondamentales.

#### COMPÉTENCE

Chaque membre de l'administration publique s'acquitte de ses tâches avec professionnalisme. Il met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'atteinte des résultats visés. Il est responsable de ses décisions et de ses actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à sa disposition.

#### IMPARTIALITÉ

Chaque membre de l'administration publique fait preuve de neutralité et d'objectivité. Il prend ses décisions dans le respect des règles applicables et en accordant à tous un traitement équitable. Il remplit ses fonctions sans considérations partisans.

## **INTÉGRITÉ**

Chaque membre de l'administration publique se conduit d'une manière juste et honnête. Il évite de se mettre dans une situation où il se rendrait redevable à quiconque pourrait l'influencer indûment dans l'exercice de ses fonctions.

## **LOYAUTÉ**

Chaque membre de l'administration publique est conscient qu'il est un représentant de celle-ci auprès de la population. Il exerce ses fonctions dans le respect de la volonté démocratique exprimée librement par l'ensemble des citoyens.

## **RESPECT**

Chaque membre de l'administration publique manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions. Il fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles il entre en relation dans l'exercice de ses fonctions. Il fait également preuve de diligence et évite toute forme de discrimination.

## **ANNEXE II**

### **DÉCLARATION DE VALEURS DE LA RÉGIE DE L'ASSURANCE MALADIE DU QUÉBEC**

(Déclaration approuvée par le conseil d'administration de la RAMQ le 13 octobre 2004)

Le 21 novembre 2002, le Gouvernement du Québec déposait, à l'Assemblée nationale, la Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise.

Dans la continuité de cette démarche gouvernementale, la Régie a procédé à une importante réflexion éthique, à laquelle ont été associés des groupes d'employés de tous niveaux, afin d'identifier les valeurs cohérentes avec sa raison d'être et nécessaires à la poursuite de sa mission.

Quatre valeurs ont été retenues.

#### **LA VIGILANCE**

La vigilance suggère de toujours avoir à l'esprit l'amélioration de la santé des Québécoises et des Québécois. Dans cette visée, il faut que la vigilance guide les gestes et que la justesse des décisions rendues soit considérée en priorité à la Régie.

Pour chaque employé de la Régie, la vigilance c'est :

- être ouvert aux attentes du citoyen;
- recevoir les demandes du citoyen en lui garantissant l'accès aux services auxquels il a droit;
- faire de la satisfaction du citoyen une priorité.

#### **LE RESPECT**

Le respect consiste en un second regard porté par l'employé, lorsque requis, sur une problématique donnée, afin de ne pas heurter inutilement les personnes concernées.

Pour chaque employé de la Régie, le respect c'est :

- écouter avec attention, communiquer de façon claire et fournir toutes les explications pertinentes;
- se questionner régulièrement sur ses façons de faire et sur le traitement des cas qui lui sont présentés;
- reconnaître l'importance de chaque personne et accueillir sa différence.

## **LA RESPONSABILITÉ**

La responsabilité réside dans le souci et la capacité d'accomplir chaque tâche avec rigueur et d'appliquer les règles avec discernement.

Pour chaque employé de la Régie, la responsabilité, c'est :

- connaître et comprendre la raison d'être de sa fonction;
- assumer les responsabilités liées à sa fonction
- assurer la confidentialité des informations concernant le citoyen;
- exercer son pouvoir de décision en tenant compte des moyens mis à sa disposition.

## **L'ÉQUITÉ**

L'équité s'entend comme « la juste appréciation de ce qui est dû à chacun »; elle ne doit pas être confondue avec l'égalité. La pratique de l'équité se traduit par le souci de rendre des décisions justes, qui s'accordent avec l'esprit des règles.

Pour chaque employé de la Régie, l'équité c'est :

- faire preuve de jugement dans le traitement des cas qui lui sont présentés;
- proposer aux autorités compétentes, en tirant profit de son expertise, diverses solutions pour un juste traitement des cas soumis;
- appliquer la disposition la mieux adaptée pour le citoyen dans chacun des cas.