



L'ÉTHIQUE

UNE QUESTION DE
CONDUITE FONDÉE
SUR DES VALEURS

« La personne avant toute chose »

Table des matières

Message de la présidente	3	<i>En toute cohérence :</i>	13
Qu'est-ce que l'éthique ?	4	» la responsabilisation	14
Qu'est-ce qui inspire nos actions ?	5	» la loyauté	14
<i>Notre mission</i>	5	<i>Avec respect :</i>	15
<i>Notre vision</i>	6	» la confiance	15
<i>Nos valeurs</i>	7	» l'absence de violence ou de harcèlement	15
<i>L'engagement :</i>	8	» la discrétion et la confidentialité	15
» le leadership	8	» la transparence	16
» les relations interpersonnelles	8	» l'écoute et l'ouverture	16
» la mise en commun des compétences	8	» la reconnaissance	16
<i>En toute rigueur :</i>	10	<i>Le respect des obligations de comportement</i>	18
» le professionnalisme	10	<i>Qui puis-je consulter ?</i>	19
» l'intégrité, l'honnêteté, l'impartialité, l'absence de conflit d'intérêts et le refus de cadeaux	11	<i>Références</i>	20
» l'utilisation de l'information et du matériel	11		
» l'équité	11		



Préambule

Ce document vise à nous faire réfléchir sur la manière de nous comporter au travail afin de préserver la confiance des citoyens tout en assurant notre mieux-vivre collectif.

Il précise ce qu'est l'éthique et traite de sa place dans les gestes que nous posons chaque jour.

Il présente nos valeurs et montre comment les mettre en application dans nos comportements, en soulignant quelques meilleures pratiques. Rien n'empêche d'en proposer de nouvelles et de les partager.

L'éthique: une question de conduite fondée sur des valeurs **s'applique à tout le personnel de la Société et à toute personne qui fournit des services au nom de la Société.** Chacun est invité à en prendre connaissance et à s'en inspirer dans ses gestes quotidiens.

Ce document a été préparé en collaboration avec des membres du personnel et des représentants du Comité ministériel de l'organisation du travail (CMOT).

Nous remercions toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce document qui appuie la culture éthique à la Société.

Message de la présidente

L'éthique : une question de conduite fondée sur des valeurs

La Société de l'assurance automobile du Québec a pour vision d'être reconnue comme une organisation qui inspire confiance et qui fait preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission. Pour y parvenir, et ainsi se donner la capacité de bien servir l'ensemble de sa clientèle dans un contexte de changement, la Société compte sur la force de son équipe ainsi que sur ses actions et ses services ciblés et adaptés.

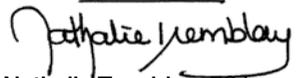
Les dirigeants et les membres du personnel doivent avoir un comportement exemplaire afin de mériter, en tout temps, la confiance des citoyens. C'est pourquoi l'éthique occupe une place essentielle au sein de notre organisation.

Au cours des prochaines années, nous aurons à relever des défis importants afin que la Société continue d'assumer pleinement sa mission de protection des personnes contre les risques liés à l'usage de la route. Il faudra alors nous rappeler notre **engagement** envers la mission de la Société, en agissant dans le **respect** du personnel, des citoyens et de nos partenaires et en faisant preuve de **cohérence** et de **rigueur** dans nos décisions. On reconnaît ici les quatre valeurs sur lesquelles s'appuient toutes les actions de la Société.

La démarche éthique de la Société vise à ce que chacun puisse s'appropriier ces valeurs et les refléter dans ses actions et ses comportements de tous les jours, en favorisant la réflexion préalable à toute décision, le discernement et la responsabilisation. Le présent guide est au cœur de cette démarche. Chaque employé aura l'occasion d'en prendre connaissance, d'en approfondir le contenu et de le consulter au besoin dans l'intranet.

Pour ma part, je tiens à réitérer mon appui inconditionnel à cette démarche qui mise sur la formation, la sensibilisation et le soutien-conseil en éthique. Je me fais également la porte-parole des membres de la direction pour vous assurer que nous ferons preuve de leadership et d'une conduite exemplaire à l'égard de nos valeurs.

Depuis plus de 30 ans, la Société s'est taillé une place de premier plan en matière de services aux citoyens, et ce, grâce à son personnel : des femmes et des hommes de passion. Nul doute que, tous ensemble, nous poursuivrons la réalisation de notre mission avec *engagement, rigueur, cohérence et respect*.


Nathalie Tremblay, FCA

Qu'est-ce que l'éthique ?

C'est une façon de diriger nos comportements en faisant appel à notre jugement et à notre responsabilité. Elle met l'accent sur les valeurs pour donner un sens à nos décisions et à nos actions.

Tout comme la sécurité routière, l'éthique mise sur la prévention, sur le discernement et sur la responsabilisation des individus pour éviter des situations regrettables. Sur la route, nous respectons les règles pour éviter de causer un accident, mais nous évitons également les comportements à risque, par exemple conduire en lisant.

Au travail, nous devons aussi prendre conscience des conséquences possibles de nos actes et de nos comportements quotidiens. Il faut se donner un temps de réflexion, même minime, pour mieux cerner les enjeux, en particulier lorsque la situation est complexe.

Au fond, l'éthique c'est la recherche de la meilleure solution pour atteindre des objectifs, en se souciant des retombées sur la clientèle, sur le personnel de la Société et sur les citoyens. Quelle que soit notre fonction, nous avons la responsabilité de renforcer la culture éthique au sein de notre organisation.

De son côté, la Société soutient et encourage l'implication des gestionnaires et des employés pour créer un milieu de travail à la fois efficace et humain. Par son discours et son exemple, chaque gestionnaire doit faire montre de leadership et favoriser le dialogue sur l'application des valeurs.

Nous comptons sur la conduite éthique et responsable de chacun pour contribuer à inspirer collectivement la confiance de tous envers la Société de l'assurance automobile du Québec.

Qu'est-ce qui inspire nos actions ?

Pour que la **mission** de notre organisation puisse s'accomplir dans un climat sain, nos actions s'inspirent des éléments suivants :

- » notre vision,
- » nos valeurs,
- » le respect des obligations de comportement.

Notre mission

Seuls, ou en équipe, nous contribuons à notre façon à servir notre mission. Celle-ci détermine les actions que nous orientons en ce sens : protéger la personne contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin :

- » nous menons des actions de promotion de la sécurité routière et de prévention;
- » nous fixons les contributions d'assurance et gérons le patrimoine fiduciaire;
- » nous gérons l'accès au réseau routier;
- » nous surveillons et contrôlons le transport routier des personnes et des biens;
- » nous indemnisons les personnes accidentées de la route et facilitons leur réadaptation.

Notre vision

La Société de l'assurance automobile du Québec sera reconnue comme une organisation performante inspirant confiance et faisant preuve d'innovation et d'agilité dans la réalisation de sa mission, grâce à :

- » **la force de son équipe;**
- » **l'apport de ses partenaires;**
- » **son modèle d'affaires intégré;**
- » **ses actions et services ciblés et adaptés.**

Dans sa vision, la Société exprime clairement le fait qu'elle entend profiter des atouts que sont son modèle d'affaires, ses employés et ses partenaires, pour se donner la capacité de continuer à bien servir l'ensemble de sa clientèle, et ce, dans un contexte de changement.



Nos valeurs :

- ▶ *engagement*
- ▶ *rigueur*
- ▶ *cohérence*
- ▶ *respect*

Ces quatre valeurs¹ sont des convictions profondes qui servent de points de repère à nos actions.

Elles nous guident :

- » pour maintenir le haut niveau de qualité de nos services;
- » pour assurer notre mieux-vivre collectif en nous acquittant de notre mission.

Les partager et les intégrer dans notre quotidien nous apporte l'éclairage nécessaire pour réaliser notre mission et maintenir entre nous le respect et la confiance.

Elles n'auront vraiment de sens que si nous les vivons, jour après jour.

1. Les valeurs organisationnelles de cohérence, rigueur et respect ont été approuvées par le conseil d'administration le 29 mars 2006. L'ajout de la valeur de l'engagement a été approuvé par le conseil d'administration le 15 juin 2011.

L'engagement

Chacun adhère à la vision, à la mission et aux valeurs de la Société et s'en inspire quotidiennement.

L'engagement est le reflet de la passion qui a toujours fait la marque du personnel de la Société dans sa recherche de bien servir le client, tant à l'interne qu'à l'externe. Chacun fait preuve de courage pour choisir, s'adapter, changer et agir au profit du service public.

L'engagement suppose une motivation de l'employé à mettre ses idées et ses habiletés au service de la mission de l'organisation.

Il se traduit par les dimensions suivantes :

- » le leadership : chacun influence son milieu de travail par son comportement exemplaire, son sens critique et le dialogue;
- » des relations interpersonnelles constructives et des stratégies visant le maintien d'un bon climat;
- » la mise en commun des efforts et la prise en compte des compétences et des préoccupations des autres secteurs et vice-présidences, dans la réalisation de la mission de l'organisation.

L'engagement prend tout son sens dans son association avec les autres valeurs, soit la rigueur, la cohérence et le respect.

QUELQUES MEILLEURES PRATIQUES

- » Je valorise mon travail et celui de mes collègues au quotidien. Je suis fier de mes réalisations, du service rendu, et je témoigne de la reconnaissance à mes collègues;
- » Dans toute situation, j'adopte un comportement exemplaire. Lorsque je prends une décision ou que je pose une action, je me préoccupe des répercussions sur la Société;
- » Je communique des attentes claires et réalistes et je favorise la discussion à l'égard de la contribution;
- » En réunion, je n'hésite pas à proposer de nouvelles façons de faire le travail et je démontre de l'ouverture aux idées nouvelles proposées par mes collègues;
- » Je partage généreusement mon savoir-faire et j'utilise au mieux mes talents et ceux de mes collègues;
- » Je favorise un climat de travail sain en faisant preuve de tolérance et d'ouverture.

En toute rigueur

Chacun s'assure de rendre les services ou de livrer les produits attendus avec professionnalisme et intégrité. Chaque personne est responsable de produire des résultats de qualité au meilleur coût, tout en étant équitable envers la clientèle.

La rigueur s'inscrit dans la continuité de la qualité des services et produits déjà offerts. Elle s'inscrit également dans une perspective d'avenir pour un régime d'assurance automobile durable et équitable.

Agir avec **professionnalisme**, c'est :

- » accomplir avec **diligence** les **attributions** de son emploi et les autres tâches confiées, avec tout le soin et toute l'attention nécessaires à un travail de qualité,
- » chercher à tenir à jour et à améliorer ses connaissances,
- » mettre à profit son habileté et son expérience pour atteindre les résultats visés dans le cadre des mandats reçus,
- » consacrer son temps de travail à ses fonctions et se conformer à l'horaire établi,
- » être ponctuel et se présenter dans un état physique et psychologique convenable.

Agir avec **intégrité**, c'est :

- » travailler avec **honnêteté**,
- » préserver son objectivité, son **impartialité** et sa crédibilité :
 - en s'abstenant de faire passer ses intérêts personnels ou ceux d'un tiers avant ses devoirs, même en toute bonne foi,
 - en refusant toute **somme d'argent** ou tout **cadeau**,
 - en s'abstenant d'accorder, de solliciter ou d'accepter toute faveur ou tout avantage indu pour soi-même ou pour une autre personne et en évitant :
 - » toute situation qui donne l'impression d'être redevable envers quelqu'un,
 - » tout **conflit d'intérêts**, réel ou apparent, et si une telle situation se présente, en avisant aussitôt son supérieur,
- » utiliser judicieusement **l'information** ou le **matériel** disponibles pour les besoins de ses fonctions et non à des fins personnelles ou au profit d'un tiers.

Lorsque des situations touchant l'intégrité se présentent, il est préférable de demander conseil pour connaître l'attitude à adopter.

Agir avec **équité**, c'est :

- » apprécier avec justesse ce qui est dû à chacun, c'est-à-dire être équitable envers sa clientèle, interne et externe, en faisant preuve :
 - d'égalité de traitement : reconnaître à tous les mêmes droits (égalité devant la loi),
 - d'impartialité : intervenir sans préjugé, ni discrimination,
 - de jugement : reconnaître les différences et les spécificités de certaines personnes pour en tenir compte afin d'assurer un juste traitement de leur dossier.

QUELQUES MEILLEURES PRATIQUES

- » S'il m'arrive d'avoir à traiter le dossier d'une personne, d'un organisme ou d'une entreprise avec laquelle ou lequel je suis lié (parent, proche, conjoint, ami, personne avec qui j'ai un lien d'affaires), j'en informe mon supérieur immédiat qui m'indiquera ce qu'il faut faire.
- » J'utilise toujours l'équipement informatique ou de communication, en particulier le courriel et Internet, selon les règles en vigueur. Je m'en sers dans le respect des individus, sans harcèlement, ni discrimination, ni diffamation, ni menace, ni contenu à caractère sexuel, notamment dans les forums de discussion. Je n'essaie pas d'en profiter à des fins lucratives ou pécuniaires, notamment pour faire la publicité d'un produit commercial. Je veille à ne pas nuire au fonctionnement du réseau, notamment en détruisant les chaînes de lettres. Je garde à l'esprit que la Société peut vérifier en tout temps l'utilisation de l'équipement mis à ma disposition.
- » Je refuse tout pourboire.
- » Ma tenue vestimentaire est convenable en tout temps.
- » Si j'envisage d'occuper un **deuxième emploi** ou de **quitter la fonction publique**, je me rappelle que je conserve des obligations, dont celles sur la discrétion et sur les conflits d'intérêts.



En toute cohérence

Les actions et gestes posés sont en concordance avec les engagements pris et les messages communiqués. Chacun exerce ses responsabilités et fait ses choix en se souciant de leur impact sur l'organisation et sur la population.

Passer de la parole aux actes sans perdre de vue la cohérence est un défi quotidien à relever. Un défi constant pour refléter nos valeurs dans des gestes concrets, oui, mais également pour s'appliquer à réduire l'écart, s'il en est, entre les valeurs affichées et les valeurs pratiquées.

La concordance avec les engagements s'exprime lorsque les attitudes, les comportements et les décisions sont en continuité avec la mission, les valeurs, les objectifs et les stratégies d'action. Elle s'exprime également lorsque les compétences de chacun sont favorisées et mises à contribution dans l'atteinte d'objectifs communs, en respectant les rôles et responsabilités.

Il faut donc veiller à favoriser l'esprit d'équipe, la collaboration et l'entraide. Il faut veiller également à communiquer plus efficacement pour mieux coordonner les interventions et pour fournir des services et produits de qualité au meilleur coût.



Être **responsable**, c'est :

- » arrêter ses choix en considérant toutes les parties impliquées,
- » évaluer avec réalisme les retombées probables, positives ou négatives, de ses décisions,
- » respecter les lois, les normes et les obligations liées à ses tâches,
- » pouvoir justifier ses décisions et en assumer les conséquences.

La cohérence fait appel également à la **loyauté** envers l'organisation et sa mission. La loyauté envers une organisation, c'est aussi lui faire profiter de son jugement, la conseiller et lui exposer ses points de vue tout en acceptant d'exécuter les décisions une fois qu'elles sont prises.

La loyauté doit être considérée avec attention puisqu'il s'agit d'une obligation qui peut entraîner des conséquences importantes, tant pour l'individu que pour l'organisation. Si l'on croit se trouver dans une situation potentielle de conflit de loyauté, il est préférable d'adopter une attitude de prudence et de retenue et de consulter à l'interne en alertant la ligne d'autorité.

QUELQUES MEILLEURES PRATIQUES

- » J'informe les personnes au fur et à mesure qu'évolue le dossier ou le projet qui les concerne.
- » Si je ne me sens pas en mesure de répondre à un engagement, j'en explique les raisons aux personnes concernées.
- » Je fais participer le personnel aux orientations et aux décisions ayant une incidence sur la qualité des services. Au moment de la réception d'un nouveau mandat, je partage l'information avec mon équipe en faisant les liens avec le plan d'action de ma direction. Je m'assure que chaque employé comprend son rôle et ses responsabilités à l'égard de ce mandat.
- » Parmi les tâches que mon supérieur me confie, si j'estime qu'une demande est injuste ou déraisonnable, j'en discute avec lui et, s'il y a lieu, j'en réfère aux autorités compétentes.
- » Lorsque je suis dans une situation incertaine ou inconfortable, je tente d'en comprendre les différents aspects, de cibler les valeurs en jeu, d'analyser les options et leurs conséquences. Je peux ainsi prendre des décisions éclairées tout en ayant des raisons précises pour les justifier.

Avec respect

Chacun est responsable de créer et de maintenir la confiance auprès de la population, des partenaires et de ses collègues. Chaque personne fait preuve de transparence, d'écoute, de reconnaissance et d'ouverture à la différence.



*Sans le respect, comment tisser des liens de confiance ?
La dignité, la vie privée et la réputation des personnes
méritent toute notre considération.*

Maintenir la **confiance**, c'est :

- » être toujours poli, courtois et **respectueux**, dans ses gestes et ses paroles,
- » s'abstenir de toute **violence** ou de tout **harcèlement** envers la clientèle, le personnel, et toute autre personne rencontrée dans l'exercice de ses fonctions,
- » faire preuve de **discrétion** et de retenue dans ses discussions,
- » préserver la **confidentialité**, des renseignements personnels ou de tout autre renseignement de nature confidentielle,
 - en suivant les règles de protection pour leur collecte, leur utilisation, leur communication ou leur destruction,
 - en s'abstenant de prendre connaissance d'un renseignement qui n'est pas nécessaire à son travail ou de tenter de le faire, par curiosité ou pour un autre motif, même sans vouloir le divulguer.

Faire preuve de **transparence**, c'est :

- » faciliter l'accès à l'information nécessaire à une prise de décision éclairée en respectant les exigences légales sur la confidentialité,
- » lorsqu'une décision est prise, être en mesure de l'expliquer et de la justifier,
- » donner de l'information juste et à jour,
- » utiliser un vocabulaire simple,
- » faire connaître avec diligence les orientations et les priorités.

Être à l'**écoute**, c'est :

- » dialoguer, respecter les points de vue différents du sien,
- » tenir compte de l'opinion des personnes consultées et, s'il le faut, être prêt à se remettre en question.

S'ouvrir aux différences, c'est avoir de la considération pour la diversité de la société québécoise : les membres des minorités culturelles ou des minorités visibles, les personnes présentant des incapacités physiques ou intellectuelles, les pratiques religieuses, l'âge, la langue, le sexe ou autres différences désignées par la Charte des droits et libertés de la personne.

Démontrer sa **reconnaissance**, c'est souligner la contribution de chacun, tant pour les efforts fournis que pour les résultats obtenus.

QUELQUES MEILLEURES PRATIQUES

- » J'essaie de me mettre à la place de l'autre pour mieux le comprendre. Le respect doit être réciproque.
- » Je contribue à créer et à maintenir un climat de travail harmonieux en n'encourageant pas les rumeurs ou les blagues de mauvais goût.
- » La protection des renseignements personnels mérite mon attention de chaque instant.
- » Je me réfère aux règles en vigueur avant de transmettre par télécopieur ou par courriel des renseignements confidentiels ou de jeter des documents confidentiels.
- » Si je me propose de **publier** un texte sur des sujets liés à mes fonctions ou aux activités de la Société, j'en demande au préalable l'autorisation à mon supérieur.
- » Je pense à souligner la contribution, l'engagement ou la participation de quelqu'un par un bon mot. Cela favorise la reconnaissance et le mieux-être au travail.

Le respect des obligations de comportement

La Loi sur la fonction publique et le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique regroupent nos principales obligations en matière de comportement. Elles sont expliquées dans la brochure L'éthique dans la fonction publique québécoise. On peut la consulter dans l'intranet ou sur le site Web du Secrétariat du Conseil du trésor. Des politiques, procédures et directives viennent les compléter.

Certains groupes doivent respecter des règles additionnelles :

- » le code de déontologie de leur profession, pour les fonctionnaires membres d'une corporation professionnelle;
- » le *Code de déontologie des policiers du Québec*, pour les contrôleurs routiers et pour les personnes qui ont autorité sur eux dans leurs rapports avec le public;

- » le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société de l'assurance automobile du Québec*, pour les membres du conseil d'administration et les vice-présidents de la Société.

Le contenu du présent document ne vise à restreindre aucune des obligations de la Loi sur la fonction publique, de sa réglementation, des conventions collectives ou d'une autre loi. En cas de divergence, les règles les plus exigeantes s'appliquent.

Respecter les règles de comportement obligatoires dans le cadre de ses fonctions, c'est éviter de fâcheuses situations qui, selon leur gravité, pourraient se traduire par des mesures disciplinaires ou même par un congédiement. S'informer, réfléchir avant d'agir et être sensible aux conséquences sur les citoyens et le personnel, c'est agir de la meilleure façon. **En cas de doute**, il est préférable d'en parler avec son supérieur et d'agir selon l'esprit des règles en rapport avec sa situation.

Qui puis-je consulter ?

D'abord, je fais une réflexion sur la situation en tenant compte des normes et des valeurs en cause. Dans l'incertitude, je consulte :

Le **supérieur**

Le supérieur immédiat ou hiérarchique est la première personne-ressource à consulter pour les questions d'éthique et de discipline. À l'égard des règles de discipline, il doit traiter toute situation avec équité, discrétion et diligence.

Les **conseillers** de la Direction des ressources humaines

Ils sont des guides en matière de relations professionnelles ou en ce qui concerne l'application des normes de la Loi sur la fonction publique ou du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique.

Le **répondant** en éthique

À la Vice-présidence aux affaires publiques et gouvernementales et secrétariat général, le répondant, appuyé par le Bureau-conseil en éthique, suscite la réflexion sur les valeurs de la Société et leur promotion dans nos pratiques quotidiennes. Il agit comme conseiller individuel auprès du personnel et des gestionnaires en matière d'éthique.

Le **représentant** syndical

Il informe au sujet des conventions collectives et des relations de travail.

Références

- » *L'éthique dans la fonction publique québécoise*
- » Loi sur la fonction publique, articles 4 à 12, 16 et 17
- » Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique
- » Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- » Déclaration de discrétion de la Société
- » Règles sur la protection des renseignements personnels
- » Règles relatives à l'octroi et à la conservation d'un code d'identité
- » Politique sur la gestion de la diversité
- » Programme pour contrer et résoudre les situations de conflit, de harcèlement, et de violence au travail.
- » Cadre de gestion et directives de la Société
- » Conventions collectives

**Société de l'assurance
automobile**

Québec

