

CODE DE VIE DU SIPSE

Qui :

- Membres;
- Utilisatrices
- Administratrices;
- Dirigeantes;
- Employées.

Quand :

- À partir du 14 mars 2024, suivant la résolution CA20240314-61 du conseil d'administration.

Où :

- Installations du SIPSE;
- Tout lieu où est rendu un service du SIPSE.

Objectifs :

- Préserver et de renforcer la confiance dans l'intégrité et l'impartialité du SIPSE;
- Encourager la civilité dans toutes les activités du SIPSE;
- Assurer un climat de travail sain, exempt de harcèlements;
- Favoriser la transparence au sein du SIPSE;
- Responsabiliser les administratrices, les dirigeantes, les employées, les utilisatrices et les membres.

CHAPITRE I - VALEURS

Article 1

Les valeurs fondamentales auxquelles les administratrices, les dirigeantes, les employées, les membres ou les utilisatrices du SIPSE sont celles décrites au présent article.

Considérant que certaines valeurs trouvent davantage application dans certaines situations, des précisions et des exemples ont été ajoutés.

La bonne foi

- l'administratrice, la dirigeante, l'employée, la membre, l'utilisatrice :
 - Elles exercent leurs droits de bonne foi;

Exemple :

La membre soumet d'avance le projet de sujet à l'ordre du jour à l'assemblée générale annuelle de manière à ne pas surprendre tous les membres présentes avec un sujet pour lequel elles ne sont pas préparées.

La compétence :

- l'administratrice, la dirigeante et l'employée :
 - Elles s'acquittent de leurs devoirs avec professionnalisme;
 - Elles mettent à contribution leurs connaissances, leurs habiletés et leur expérience dans l'atteinte des résultats visés;
 - Elles sont responsables de leurs décisions et de leurs actes ainsi que de l'utilisation judicieuse des ressources et de l'information mises à leur disposition;
- Utilisatrice:
 - L'utilisatrice a le droit de recevoir des services de qualité la part du SIPSE;

L'impartialité :

- l'administratrice, la dirigeante et l'employée :
 - Elles font preuve de neutralité et d'objectivité;

- Elles prennent leurs décisions dans le respect des règles applicables et en accordant un traitement équitable à tous ceux avec qui elles sont en relation;
- Elles remplissent leurs devoirs sans considérations partisans;

Exemple :

Le frère d'une employée du SIPSE requiert les services du SIPSE lors d'une journée déjà bien chargée.

La demande du frère d'une employée sera traitée selon les mêmes critères de priorité que n'importe quelle demande.

➤ Utilisatrice :

- L'utilisatrice a accès de manière impartiale aux services du SIPSE;

L'intégrité :

➤ l'administratrice, la dirigeante et l'employée :

- Elles se conduisent de manière juste et honnête;
- Elles évitent de se mettre dans une situation où elles se rendraient redevables à quiconque pourrait les influencer indûment dans l'accomplissement de leurs devoirs;

➤ L'utilisatrice :

- L'utilisatrice se conduit de manière juste et honnête dans le contexte des services qu'elle demande et qu'elle reçoit;
- L'utilisatrice fournit, au meilleur de ses connaissances et de manière diligente, les informations requises pour l'exécution efficace des services du SIPSE;

Exemple :

Une amie d'une employée du SIPSE requiert les services du SIPSE dernières minutes pour une journée déjà bien chargée.

La demande de l'amie d'une employée sera traitée selon les mêmes critères de priorité.

La loyauté :

- l'administratrice, la dirigeante et l'employée :
 - Elles sont conscientes qu'elles sont des représentantes de l'organisme;
 - Elles s'acquittent de leurs devoirs dans le respect des orientations et décisions prises par leurs instances;
 - Elles évitent les actes, les omissions ainsi que les opinions exprimées en public susceptibles de nuire à la réputation du SIPSE notamment lorsqu'elles s'expriment sur les médias sociaux;
 - Elles demeurent discrètes concernant les renseignements confidentiels et les informations sensibles acquises dans le contexte de leurs fonctions, notamment en ce qui concerne la vie privée des personnes avec qui elles interagissent;

Exemple :

Une employée du SIPSE apprend une information personnelle de la vie d'une utilisatrice. Elle demeure discrète même si elle n'est pas visée par le secret professionnel.

- L'utilisatrice
 - Elle évite les actes, les omissions ainsi que les opinions exprimées en public susceptible de nuire à la réputation du SIPSE notamment lorsqu'elle s'exprime sur les médias sociaux;

- Elle demeure discrète concernant la vie privée des personnes avec qui elle interagit dans le contexte des services rendus;

Exemple :

Une utilisatrice vit un conflit de personnalités avec une intervenante du SIPSE. Elle doit commencer par s'adresser à la supérieure immédiate de l'intervenante pour corriger la situation.

Le respect :

➤ l'administratrice, la dirigeante et l'employée

- Elles manifestent de la considération à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles elles interagissent dans l'accomplissement de leurs devoirs;
- Elles font preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elles entrent en relation dans l'accomplissement de leurs devoirs;
- Elles font également preuve de diligence et évitent toute forme de discrimination;

➤ L'utilisatrice

- L'utilisatrice manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec lesquelles elle interagit dans la réception des services du SIPSE;
- Elle fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes avec lesquelles elle entre en relation dans la réception des services du SIPSE;
- Elle fait également preuve de diligence et évite toute forme de discrimination;

Exemple :

Une utilisatrice appelle à 15 h 50 un vendredi. L'intervenante prend le temps de compléter la requête avant de partir en fin de semaine.

CHAPITRE II - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Article 2

Le présent Code de vie ci-après « **Code** » a pour objet de déterminer les comportements propres à favoriser la réalisation de la mission et des objectifs.

Article 3

Le Code énonce les normes d'éthique et les règles de déontologie visant à baliser les comportements des administratrices, des dirigeantes, des employées, des membres et des utilisatrices du SIPSE.

CHAPITRE III - DEVOIRS ET OBLIGATIONS

SECTION 1 – Utilisatrice

- Réglementations sur les demandes de services d'interprétation
 - o Les demandes doivent être faites plus de soixante-douze (72) heures d'avance;
 - o Toutes les informations concernant la demande doivent s'y retrouver
 - Nom ;
 - Mode de communication;
 - Date et heure;
 - Durée;
 - Endroit;
 - Raison;
 - Nom de la personne rencontrée;
 - Documents importants à la rencontre, s'il y a lieu;
 - o L'attribution des interprètes sera effectuée selon la politique en cours;
 - o L'utilisatrice doit se rendre à son rendez-vous par ses propres moyens;

- L'utilisatrice doit s'assurer de recevoir la confirmation de la part du SIPSE avant son rendez-vous;
- L'utilisatrice doit aviser le SIPSE si le rendez-vous est annulé ou reporté.
 - Si plus de 3 consultations est annulé ou reporté sans préavis, le SIPSE vous avisera que lors de la prochaine annulation sans avertissement des frais de 100\$ seront facturés à l'utilisatrice.
- L'utilisatrice laisse un délai raisonnable à la répartition pour lui attribuer une interprète.
- Exemples à suivre;

Compléter une demande de service d'interprétation en appelant avant 16 h 00 afin de ne pas retarder indûment le départ de l'employée.
- Contre-exemples à ne pas suivre.

Laisser un message sur la boîte vocale et s'attendre qu'une employée va le recevoir avant la fin de la journée.
- Mécanisme de plainte
 - À l'interne
 - Se référer à la politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et de traitement des plaintes de l'organisme.
 - Disponible sur le site web de l'organisme.
 - À l'externe
 - Se référer à l'Annexe 2 du présent document (Commissaire aux plaintes et Protecteur du citoyen).

Section 2 - Administratrice, dirigeante, employée :

Article 4

L'administratrice, la dirigeante et l'employée sont tenues, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévues au présent Code, tant qu'elles demeurent administratrices, dirigeantes et employées et même après qu'elles ont quitté leurs fonctions, le cas échéant. Elles doivent également agir avec bonne foi, compétence, prudence, diligence, efficacité, assiduité, équité, impartialité, honnêteté, intégrité et loyauté dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 5

L'administratrice, la dirigeante et l'employée doivent, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Elles doivent de plus organiser leurs affaires et relations personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de leurs fonctions.

Article 6

L'administratrice, la dirigeante et l'employée doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, se conformer aux principes suivants :

- Elles doivent exercer leurs fonctions et organiser leurs affaires personnelles de façon à préserver la confiance dans l'intégrité, l'objectivité et l'impartialité de l'organisme;
- Elles doivent avoir une conduite qui puisse résister à l'examen le plus minutieux;
- Elles ne doivent pas conserver d'intérêts personnels, autres que ceux autorisés par le présent Code, sur lesquels les activités de l'organisme qu'elles administrent pourraient avoir une influence quelconque;
- Dès leur nomination, elles doivent éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts réelle ou potentielle de nature à entraver l'exercice de leurs fonctions et la poursuite des buts de l'organisme; l'intérêt de l'organisme doit toujours prévaloir dans le cas où les intérêts du titulaire entrent en conflit avec ses fonctions officielles;
- Mis à part les cadeaux d'usage, les marques d'hospitalité et les autres avantages d'une valeur minime, il leur est interdit de solliciter ou d'accepter

les transferts de valeurs économiques, sauf s'il s'agit de transferts résultant d'un contrat exécutoire ou d'un droit de propriété;

- Il leur est interdit d'outrepasser leurs fonctions officielles pour venir en aide à des personnes physiques ou morales, dans leurs rapports avec l'organisme;
- Il leur est interdit d'utiliser à leur profit ou au profit d'un tiers des renseignements obtenus dans l'exercice de leurs fonctions officielles et qui, de façon générale, ne sont pas accessibles au public;
- Il leur est interdit d'utiliser directement ou indirectement à leur profit ou au profit d'un tiers les biens de l'organisme, y compris les biens loués, ou d'en permettre l'usage à des fins autres que les activités officiellement approuvées;
- À l'expiration de leur mandat, elles ont le devoir de ne pas tirer d'avantage indu de la charge qu'elles ont occupée;

Article 7

L'administratrice, la dirigeante et l'employée sont tenues à la discrétion sur ce dont elles ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions et sont tenues, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue;

Article 8

L'administratrice, la dirigeante et l'employée respectent la confidentialité des discussions et échanges de leurs collègues et de l'organisme ainsi que des décisions de ce dernier, dans la mesure où elles ne sont pas encore publiques;

Article 9

L'administratrice, la dirigeante et l'employée doivent, dans l'exercice de leurs fonctions, prendre leurs décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans;

Article 10

L'administratrice, autre que la présidente, la dirigeante et l'employée qui sont appelées ou invitées à représenter officiellement l'organisme à l'externe, doivent au préalable obtenir l'autorisation expresse de la présidente et elles ne peuvent d'aucune manière engager autrement l'organisme. Tout semblable engagement ou représentation doit être compatible avec les buts, les orientations et les politiques de l'organisme;

Article 11

L'administratrice, la dirigeante et l'employée adoptent, dans leurs relations avec les personnes physiques et morales faisant affaire avec l'organisme ainsi qu'avec le personnel de celui-ci, une attitude empreinte de courtoisie, de respect et d'ouverture, de manière à assurer des échanges productifs et une collaboration fructueuse, à agir avec équité et à éviter tout abus;

Article 12

Tout autre administratrice, dirigeante et employée doivent déclarer par écrit à la présidente ou à toute autre personne désignée par l'organisme, le cas échéant, tout intérêt susceptible de les placer dans une situation de conflit d'intérêts, sous peine de révocation;

Article 13

Constitue une situation de conflit d'intérêts toute situation réelle, apparente ou potentielle qui est de nature à compromettre l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'exercice d'une fonction et à la poursuite des buts de l'organisme, ou à l'occasion de laquelle l'administratrice, la dirigeante et l'employée utilisent ou cherchent à utiliser les attributs de leur fonction pour en retirer un avantage indu ou pour procurer un avantage indu à une tierce personne;

Article 14

Les situations suivantes constituent, mais de manière non limitative, un conflit d'intérêts :

- l'utilisation, à ses propres fins ou au profit d'un tiers, d'informations confidentielles ou privilégiées auxquelles un membre du conseil d'administration, une dirigeante ou une employée a accès dans le cadre de ses fonctions, de même que des biens, équipements et services de l'organisme;

- l'utilisation par un administratrice, une dirigeante ou une employée de ses prérogatives ou fonctions en vue de rechercher un gain ou un profit ou d'en retirer un avantage personnel ou pour le profit d'un tiers;
- la participation à une délibération ou à une décision de l'organisme, sachant qu'un conflit réel ou potentiel existe, afin de l'influencer et d'en retirer un avantage personnel ou pour celui d'un tiers;
- la sollicitation d'une faveur, d'un emploi ou d'un contrat par une administratrice, une dirigeante ou une employée pour elle-même, pour une proche ou pour une associée;

Article 15

Dans la mesure où la transparence permet de sauvegarder le climat de confiance nécessaire à la réputation d'impartialité, d'indépendance et d'intégrité de l'organisme, l'existence d'une situation de conflit d'intérêts apparent n'entraîne pas en soi une impossibilité d'agir de la part de l'administratrice, de la dirigeante ou de l'employée visées à la condition qu'elle se conforme aux dispositions prévues en matière de divulgation des conflits d'intérêts;

Article 16

Une administratrice, une dirigeante ou une employée qui déclare avoir un intérêt susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts doit s'abstenir de prendre part à toute délibération ou décision risquant d'être entachée ou reliée de quelque façon à telle situation.

À cette fin, elle doit notamment se retirer de la réunion ou du comité de l'organisme pour la durée des délibérations et du vote relatifs à la question qui la place dans une situation de conflit d'intérêts.

Article 17

La secrétaire de l'organisme doit faire état dans le procès-verbal de la réunion de chaque cas de déclaration d'intérêt d'une administratrice, d'une dirigeante ou d'une employée, de son retrait de la réunion ou du fait qu'elle n'a pas pris part à la discussion ou à la décision.

Article 18

L'administratrice, la dirigeante et l'employée doivent produire à la présidente ou à toute autre personne désignée par l'organisme, sous peine de révocation, dans les trente (30) jours de leur nomination et, par la suite annuellement dans les trente (30) jours du début d'un nouvel exercice financier, une déclaration écrite faisant état de tout intérêt susceptible d'entrer en conflit avec leur charge d'administratrice, de dirigeante ou d'employée ainsi que des droits qu'elles peuvent faire valoir contre l'organisme en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

L'administratrice, la dirigeante et l'employée doivent de plus déposer par écrit auprès de la présidente ou de la personne désignée par l'organisme une mise à jour de cette déclaration dès qu'un changement survient.

Le dépôt de la déclaration est consigné annuellement au procès-verbal des délibérations du conseil d'administration par la secrétaire de l'organisme.

Les déclarations et leurs mises à jour sont conservées par la secrétaire de l'organisme dans un registre qui ne peut être consulté que par les membres du conseil d'administration.

CHAPITRE IV - MÉCANISMES D'APPLICATION

Article 19

La présidente de l'organisme doit s'assurer du respect du présent Code par les administratrices, les dirigeantes, les membres, les utilisatrices et les employées.

Article 20

Toute allégation de conflit d'intérêts ou d'un acte dérogatoire au présent Code doit être portée sans délai à l'attention de la présidente. L'administratrice, la dirigeante ou l'employée visée par une allégation de conflit d'intérêts ou d'un acte dérogatoire au présent Code doit être informée par écrit par la présidente de l'organisme de l'allégation la visant. Elle a droit d'être entendue par cette dernière ou de déposer par écrit afin d'apporter tout éclairage pertinent. La présidente peut prendre avis d'un comité d'éthique constitué à cette fin, le cas échéant.

Article 21

La présidente doit, après avoir pris connaissance du dossier et avoir entendu l'administratrice, la dirigeante ou l'employée, reçu sa déposition écrite, le cas échéant, ou pris avis d'un comité d'éthique si elle l'estime nécessaire, informer par



écrit l'administratrice de sa décision et, le cas échéant, de la sanction imposée, en indiquant les motifs de cette sanction.

Article 22

Toute allégation de conflit d'intérêts ou d'un acte dérogatoire au présent Code concernant la présidente est traitée par la vice-présidente qui jouit alors des pouvoirs accordés à la présidente à l'égard de cette allégation.



FORMULAIRE DE DÉCLARATION DES PERSONNES ADMINISTRATRICES, DES DIRIGEANTES ET DES EMPLOYÉES DU SIPSE

Toute personne administratrice, dirigeante ou employée doit prendre connaissance du Code de vie du SIPSE;

Elle doit également s'engager à respecter le caractère confidentiel des renseignements reçus dans le cadre de ses fonctions et à déclarer tout intérêt susceptible d'entrer en conflit avec les devoirs de sa charge de personne administratrice, dirigeante et d'employée;

Je déclare ne pas avoir d'intérêts susceptibles d'entrer en conflit avec les devoirs de ma charge d'administratrice, de dirigeante ou d'employée.

OU

Je déclare que les intérêts suivants sont susceptibles d'entrer en conflit avec les devoirs de ma charge d'administratrice, de dirigeante ou d'employée:

Je, _____, déclare avoir pris connaissance du Code de vie du SIPSE. Je reconnais en saisir le sens et la portée et j'adhère aux principes et valeurs qui y sont mentionnés. Je m'engage à assumer tous les devoirs, obligations et règles énumérées dans ce Code.

Signature de la personnes administratrice, dirigeante ou employée

Formulaire signé le _____, à Sherbrooke.

ANNEXE

Annexe 1 : Liste non exhaustive d'extraits pertinents des dispositions législatives encadrant le Code de vie :

Charte des droits et libertés de la personne

4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation;
5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée;
6. Toute personne a droit à la jouissance paisible et à la libre disposition de ses biens, sauf dans la mesure prévue par la loi;

Code civil du Québec

4. Toute personne est apte à exercer pleinement ses droits civils.
Dans certains cas, la loi prévoit un régime de représentation.
6. Toute personne est tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi;
7. Aucun droit ne peut être exercé en vue de nuire à autrui ou d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre des exigences de la bonne foi;
35. Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.
Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise;
37. Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation;
298. Les personnes morales ont la personnalité juridique. Elles sont de droit public ou de droit privé;
299. Les personnes morales sont constituées suivant les formes juridiques prévues par la loi, et parfois directement par la loi;

Elles existent à compter de l'entrée en vigueur de la loi ou au temps que celle-ci prévoit, si elles sont de droit public, ou si elles sont constituées directement par la loi ou par l'effet de celle-ci; autrement, elles existent au temps prévu par les lois qui leur sont applicables;

300. Les personnes morales de droit public sont d'abord régies par les lois particulières qui les constituent et par celles qui leur sont applicables; les personnes morales de droit privé sont d'abord régies par les lois applicables à leur espèce;

Les unes et les autres sont aussi régies par le présent code lorsqu'il y a lieu de compléter les dispositions de ces lois, notamment quant à leur statut de personne morale, leurs biens ou leurs rapports avec les autres personnes;

321. L'administrateur est considéré comme mandataire de la personne morale. Il doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi, l'acte constitutif et les règlements lui imposent et agir dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés;

322. L'administrateur doit agir avec prudence et diligence. Il doit aussi agir avec honnêteté et loyauté dans l'intérêt de la personne morale;

323. L'administrateur ne peut confondre les biens de la personne morale avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les biens de la personne morale ou l'information qu'il obtient en raison de ses fonctions, à moins qu'il ne soit autorisé à le faire par les membres de la personne morale;

324. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et ses obligations d'administrateur;

Il doit dénoncer à la personne morale tout intérêt qu'il a dans une entreprise ou une association susceptible de le placer en situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre elle, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur. Cette dénonciation d'intérêt est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil d'administration ou à ce qui en tient lieu;

326. Lorsque l'administrateur de la personne morale omet de dénoncer correctement et sans délai une acquisition ou un contrat, le tribunal, à la demande de la personne morale ou d'un membre, peut, entre autres mesures, annuler l'acte ou ordonner à l'administrateur de rendre compte et de remettre à la personne morale le profit réalisé ou l'avantage reçu;

L'action doit être intentée dans l'année qui suit la connaissance de l'acquisition ou du contrat;

2085. Le contrat de travail est celui par lequel une personne, le salarié, s'oblige,

pour un temps limité et moyennant rémunération, à effectuer un travail sous la direction ou le contrôle d'une autre personne, l'employeur;

2087. L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié;

2088. Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et honnêteté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail.

Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable après cessation du contrat, et survivent en tout temps lorsque l'information réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui;

Loi sur les normes du travail

81.18. Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel;

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée;

81.19. Toute personne salariée a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique;

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses personnes salariées une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel;

81.20. Les dispositions des articles 81.18, 81.19, 123.7, 123.15 et 123.16 sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective, compte tenu des adaptations nécessaires. Une personne salariée visée par une telle convention

doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard;

En tout temps avant le délibéré, une demande conjointe des parties à une telle convention peut être présentée au ministre en vue de nommer une personne pour entreprendre une médiation;

Les dispositions visées au premier alinéa sont aussi réputées faire partie des conditions de travail de toute personne salariée nommée en vertu de la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) qui n'est pas régie par une convention collective. Cette personne salariée doit exercer le recours en découlant devant la Commission de la fonction publique selon les règles de procédure établies conformément à cette loi. La Commission de la fonction publique exerce à cette fin les pouvoirs prévus aux articles 123.15 et 123.16 de la présente loi;

Le troisième alinéa s'applique également aux membres et dirigeants d'organismes;

Loi sur la santé et la sécurité au travail

51. L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment:

1° s'assurer que les établissements sur lesquels il a autorité sont équipés et aménagés de façon à assurer la protection du travailleur;

2° désigner des membres de son personnel chargés des questions de santé et de sécurité et en afficher les noms dans des endroits visibles et facilement accessibles au travailleur;

3° s'assurer que l'organisation du travail et les méthodes et techniques utilisées pour l'accomplir sont sécuritaires et ne portent pas atteinte à la santé du travailleur;

4° contrôler la tenue des lieux de travail, fournir des installations sanitaires, l'eau potable, un éclairage, une aération et un chauffage convenable et faire en sorte que les repas pris sur les lieux de travail soient consommés dans des conditions hygiéniques;

5° utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur;

6° prendre les mesures de sécurité contre l'incendie prescrites par règlement;

- 7° fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;
- 8° s'assurer que l'émission d'un contaminant ou l'utilisation d'une matière dangereuse ne porte atteinte à la santé ou à la sécurité de quiconque sur un lieu de travail;
- 9° informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;
- 10° afficher, dans des endroits visibles et facilement accessibles aux travailleurs, les informations qui leur sont transmises par la Commission, l'agence et le médecin responsable, et mettre ces informations à la disposition des travailleurs, du comité de santé et de sécurité et de l'association accréditée;
- 11° fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4° de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements;
- 12° permettre aux travailleurs de se soumettre aux examens de santé en cours d'emploi exigés pour l'application de la présente loi et des règlements;
- 13° communiquer aux travailleurs, au comité de santé et de sécurité, à l'association accréditée, au directeur de santé publique et à la Commission, la liste des matières dangereuses utilisées dans l'établissement et des contaminants qui peuvent y être émis;
- 14° collaborer avec le comité de santé et de sécurité ou, le cas échéant, avec le comité de chantier ainsi qu'avec toute personne chargée de l'application de la présente loi et des règlements et leur fournir tous les renseignements nécessaires;
- 15° mettre à la disposition du comité de santé et de sécurité les équipements, les locaux et le personnel clérical nécessaires à l'accomplissement de leurs fonctions;
- 16° prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel;
- Aux fins du paragraphe 16° du premier alinéa, dans le cas d'une situation de violence conjugale ou familiale, l'employeur est tenu de prendre les mesures lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que le travailleur est exposé à cette violence;

Loi sur les services de santé et les services sociaux

4. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence des services et des ressources disponibles dans son milieu en matière de santé et de services sociaux ainsi que des modalités d'accès à ces services et à ces ressources.

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

60. Peut directement formuler une plainte à l'agence:

1° toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visés à l'article 454, par une ressource offrant de l'hébergement visée à l'article 346.0.21 ou dans une résidence privée pour aînés visée à l'article 346.0.1, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme, de la résidence ou de la ressource;

[...]

62. Le conseil d'administration de l'agence doit, par règlement, établir une procédure d'examen des plaintes pour les fins de l'application de la présente section.

Il doit la transmettre au ministre qui s'assure que la procédure est établie et appliquée conformément aux dispositions des articles 60 à 72.

63. Un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est nommé par le conseil d'administration.

Le commissaire régional relève du conseil d'administration. Il est seul responsable envers ce conseil de l'application de la procédure d'examen des plaintes. Une personne qui est membre du personnel de l'agence peut agir sous l'autorité du commissaire régional pourvu que le plan d'organisation de l'agence le permette.

67. La procédure d'examen des plaintes doit permettre à toute personne visée à l'article 60 de formuler une plainte écrite ou verbale auprès du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

Cette procédure doit également permettre aux héritiers ou aux représentants légaux d'une personne décédée de formuler une telle plainte sur les services que cette personne a reçus ou aurait dû recevoir de son vivant.

[...]

334. Dans la présente loi, on entend par «organisme communautaire» une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux.

Loi sur les compagnies

218. Le registraire des entreprises peut, au moyen de lettres patentes sous ses seing et sceau, accorder une charte à tout nombre de personnes, n'étant pas moindre que trois, qui demandent leur constitution en personne morale sans intention de faire un gain pécuniaire, dans un but national, patriotique, religieux, philanthropique, charitable, scientifique, artistique, social, professionnel, athlétique ou sportif ou autre du même genre;

Cette charte constitue les requérants qui ont signé la requête et le mémoire ci-après mentionnés et les personnes qui deviennent subséquemment membres de la personne morale créée par elle, en personne morale pour le ou les objets ci-dessus énumérés ou autres objets de même genre et pour nulle autre fin;

Les lettres patentes délivrées par le registraire des entreprises sous ses seing et sceau ont le même effet que si elles étaient délivrées par le lieutenant-gouverneur sous le grand sceau;

Loi sur le Protecteur du citoyen

13. Le Protecteur du citoyen intervient, sous réserve des articles 18 à 19.1, chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes a été lésé ou peut vraisemblablement l'être, par l'acte ou l'omission d'un organisme public, de son dirigeant, de ses membres ou du titulaire d'une fonction, d'un emploi ou d'un office qui relève de ce dirigeant;

Il intervient de sa propre initiative ou à la demande de toute personne ou groupe de personnes, qui agit pour son compte ou pour autrui;

Le Protecteur du citoyen exerce également les fonctions qui lui sont attribuées en vertu de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (chapitre D-11.1) de même que celles qui sont dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux conformément

à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1);

16. L'organisme ou la personne qui exerce par délégation les fonctions d'un organisme public ou d'une personne visée à l'article 13 est, dans l'exercice de ces fonctions, assimilé à ces derniers aux fins de la présente loi;

Annexe 2

Traitement des plaintes du CIUSSS

<https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes>

Régime d'examen des plaintes

La Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit un régime d'examen des plaintes dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Pourquoi porter plainte?

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des usagers. Il contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

Avant de porter plainte, vous devriez d'abord en parler avec le personnel responsable des soins et des services de l'établissement concerné.

Qui peut porter plainte?

L'usager (ou son représentant) et l'héritier (ou le représentant légal) d'un usager décédé peuvent déposer une plainte verbale ou écrite, par téléphone, par courriel ou en personne.

Procédure à suivre pour porter plainte

Recours de 1^{re} instance

Vous êtes insatisfait des soins et des services fournis par :

- un établissement du réseau de la santé et des services sociaux;
- tout autre organisme ou toute autre société ou personne auxquels cet établissement a recours;
- un service de transport ambulancier³;
- une résidence privée pour aînés;
- une ressource intermédiaire;
- une ressource de type familial;
- un organisme communautaire;
- une résidence privée d'hébergement (jeu pathologique et toxicomanie).

Recours de 2^e instance

Si vous êtes insatisfait des réponses ou des conclusions du commissaire, vous pouvez vous adresser au Protecteur du citoyen :

- par téléphone au 1 800 463-5070;
- par courriel à protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca;
- par Internet au www.protecteurducitoyen.qc.ca.

Signalement

Si vous êtes témoin ou avez connaissance du fait que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers n'ont pas été respectés ou si vous croyez qu'une personne est victime de maltraitance, vous pouvez en aviser, verbalement ou par écrit, le commissaire, qui a le pouvoir d'intervenir.

Aide et accompagnement

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Le comité des usagers de l'établissement concerné peut également vous aider.

Pour connaître les coordonnées des ressources concernées, consultez Quebec.ca/sante-plaintes.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
1 866 917-7903 | plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

La Pommeraiie | Haute-Yamaska
Hôpital de Granby – 205, boulevard Leclerc Ouest
Granby (Québec) J2G 1T7

Sherbrooke | Autres territoires de l'Estrie
500, rue Murray
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6

Pour de l'information en lien avec les différents comités des usagers : www.santoestrie.qc.ca

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES: NOTRE PRÉOCCUPATION!

Le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux, un recours indépendant et confidentiel.

Il permet à toute personne s'estimant lésée dans ses droits d'exprimer son insatisfaction, de déposer une plainte ou de signaler une situation de maltraitance au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

3. Pour les régions de Montréal et de Laval, les plaintes doivent être adressées au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Corporation d'Urgences-santé (514 723-5600, poste 5606).

Santé et Services sociaux
Québec 

Votre gouvernement 

Québec 

19-75-027A © Gouvernement du Québec, 2019