

DÉVELOPPER SON RÉFLEXE ÉTHIQUE

Guide pratique pour une conduite éthique au travail

Présentée par M^e Marie-Hélène Dufour et M. Dominic Cliche

Société de l'assurance automobile du Québec
Vice-présidence aux affaires juridiques et corporatives
Novembre 2024

Plan de présentation

- Contexte
- Aperçu du Guide
- Prochaines étapes

Contexte

Contexte

- Dernière mise à jour du Guide d'éthique date de 2016
- Actualisation des valeurs
 - 2022 : consultation auprès du personnel
 - 2023 : lancement des valeurs actualisées
- Atelier de rafraîchissement en éthique en 2024 : éléments recueillis pour alimenter le Guide



Aperçu - Guide pratique pour une conduite éthique au travail

Vision

- Développement du réflexe éthique;
- Document de référence concret pour les employés
 - Précise ce qu'est l'éthique et traite de sa place dans les actions que nous posons chaque jour.
 - Présente les valeurs de la Société et les illustre par des exemples de bonnes pratiques.
 - Fait des liens avec les obligations de comportement auxquelles est soumis le personnel. Le tout est structuré autour de 10 engagements éthiques que nous devons respecter.
 - Propose un processus de délibération éthique au moyen d'une grille d'aide à la décision, en plus de mises en situation pour s'exercer.
 - Oriente les membres du personnel vers les différentes ressources pertinentes qui peuvent les aider lorsqu'ils font face à une situation délicate.
- Outil additionnel qui émane principalement de comportements énoncés par les employés lors des ateliers de rafraîchissement en éthique.

Portée

- Ce guide s'adresse à tout le personnel de la Société et à toute personne qui fournit des services au nom de la Société, comme les employés de mandataires et les consultants. Il s'adresse aussi à la haute direction de la Société, ainsi qu'aux membres de son conseil d'administration.

10 engagements éthiques

- Maintenir un climat de travail sain et positif;
- Avoir le souci de rendre des services et de réaliser un travail de qualité;
- Entretenir des relations constructives avec les clientes et clients, et avec les partenaires;
- Faire preuve de discrétion et assurer la confidentialité des renseignements;
- Exercer ses fonctions avec neutralité et faire preuve de réserve dans l'expression d'opinions politiques;
- Reconnaître et gérer une situation de conflit d'intérêts;
- Refuser les cadeaux et les autres avantages;
- Exercer ses fonctions avec intégrité et équité, sans accorder ni solliciter d'avantage indu;
- Utiliser judicieusement les ressources de la Société;
- Respecter les conditions pour exercer une autre fonction à l'extérieur de la Société.

Exemple: Maintenir un climat de travail sain et positif

Maintenir un climat de travail sain et positif

À la Société, nous sommes engagés à maintenir un climat de travail au sein duquel :

- nous entretenons des relations saines, transparentes, respectueuses et empreintes de civilité, sans violence ni harcèlement (tolérance zéro);
- nous favorisons la mise en commun des compétences, en valorisant et en reconnaissant la contribution de chacune et chacun;
- nous faisons preuve d'engagement en adoptant un comportement exemplaire;
- nous exerçons un leadership positif en associant l'écoute, le sens critique et le dialogue.

En toutes circonstances, nous faisons preuve de bienveillance et nous travaillons en collaboration pour réaliser notre mission en matière de sécurité routière.



- Se soucier des conséquences possibles de ses biais cognitifs ou de ses préjugés à l'égard des autres.
- Éviter les pratiques non inclusives.
- Comprendre que toutes et tous n'ont pas le même rythme de travail.
- Valoriser le travail de ses collègues au quotidien et en souligner les bons coups.
- Accueillir le changement avec ouverture et s'y adapter.
- Écouter son équipe et dialoguer, particulièrement en période de changement.
- Faire profiter l'organisation de son jugement et de ses conseils, et se rallier ensuite aux orientations déterminées par la Société.



- Tenir des propos dénigrants à l'endroit d'un membre de l'équipe ou agir de manière à le dénigrer ou à l'isoler.
- Adopter un ton agressif ou condescendant.
- Agir de manière discriminatoire.
- Ne pas écouter ses collègues pendant les rencontres, leur couper la parole.

RÉFLEXE ÉTHIQUE

- Est-ce que le ton que j'emploie permet de désamorcer la situation ou il contribue plutôt à l'envenimer?
- Est-ce que je me mets à la place de mon collègue pour comprendre ses besoins, sa réalité et ses enjeux?



Grille d'aide à la décision

Les quatre étapes de la délibération éthique

Le processus de délibération éthique proposé par le Bureau-conseil en éthique dans sa grille d'aide à la décision se compose de quatre grandes étapes :

1

Comprendre la situation



2

Identifier les valeurs en jeu



3

Analyser les options et leurs conséquences



4

Décider de l'action



1

Comprendre la situation



2

Identifier les valeurs en jeu

- Suis-je en accord avec la décision ? Si oui, pourquoi ?

3

Analyser les options et leurs conséquences

4

Décider de l'action

- Quelle est l'option qui semble la plus appropriée, et pourquoi ?
- La justification offerte résisterait-elle au jugement d'un tiers impartial ?
- La décision demeure-t-elle valable à moyen ou à long terme ? Crée-t-elle un précédent ?
- Pourrais-je comprendre et accepter cette décision si j'étais la partie impliquée qu'elle affecte le plus ?
- Serais-je toujours à l'aise avec cette décision si celle-ci était connue de mes collègues, de mon organisation, des médias ou du public ?
- Quelle serait la meilleure façon de communiquer la décision ?

Dilemmes éthiques

Des exemples de dilemmes éthiques

Une formation sans frais, donc sans risque ?

La situation

Un fournisseur actuel de la Société vous offre de suivre gratuitement une formation portant sur l'un de ses nouveaux produits. Vous pourriez profiter de l'occasion pour réseauter avec ses représentants et représentants et avec des membres du personnel d'autres organisations publiques et privées.

Le dilemme

Peut-être que cette formation pourrait répondre à un besoin d'information et aiderait à planifier l'évolution de vos services. Vous avez le souci de maintenir une bonne relation avec ce fournisseur, mais vous voulez aussi que la relation demeure professionnelle; vous souhaitez donc garder une certaine distance avec ses représentants et représentants. Vous ne voulez pas non plus vous sentir redevable envers le fournisseur ni créer des attentes pour la suite de la relation contractuelle.

Les sections du guide pouvant alimenter votre réflexion

- Entretenir des relations constructives avec les clientes et clients, et avec les partenaires
- Reconnaître et gérer les situations de conflit d'intérêts
- Refuser les cadeaux et en informer sa supérieure ou son supérieur
- Exercer ses fonctions sans accepter, ni solliciter, ni accorder d'avantage indu

Action recommandée

Même si le cadeau a été refusé (gratuité), avant d'accepter de participer à ce type d'activités, il est important de tenir compte des besoins réels de la Société, des autres moyens disponibles pour y répondre et des risques potentiellement évoqués. L'objectif est de garder une saine distance avec nos fournisseurs afin de préserver à la fois la relation contractuelle et notre intégrité, et de faire preuve d'impartialité.

Une visite opportune ?

La situation

Vous êtes contrôleur routier. La construction de votre nouvelle maison vient d'être terminée et vous en êtes à planifier l'aménagement de votre terrain. Pendant l'un de vos quarts de travail, et alors que vous portez votre uniforme, vous souhaitez faire un bref arrêt chez Transport en vrac inc. afin de vous informer du prix d'un voyage de terre à gazon. Votre partenaire vous mentionne qu'il est mal à l'aise à l'idée de faire cette visite pendant votre quart de travail. Vous lui répondez que cela ne prendra pas plus de temps qu'une pause régulière. Cependant, il demeure hésitant.

Le dilemme

Vous vous présentez chez un entrepreneur qui effectue du camionnage avec votre uniforme. L'entrepreneur pourrait-il croire qu'en faisant un prix réduit, il pourrait éventuellement bénéficier d'une faveur ? En agissant ainsi, espérez-vous que l'entrepreneur vous accordera une faveur ? Si vous obtenez un prix particulièrement bas, aurez-vous l'impression d'être redevable envers cet entrepreneur ?

Votre partenaire vous amène à vous demander si vous pouvez prendre de votre temps de travail et du sien et utiliser le véhicule de patrouille pour effectuer cette visite. Même si vous n'êtes pas nécessairement du même avis que votre partenaire, vous êtes conscient de l'importance de maintenir une bonne relation avec lui.

Les sections du guide pouvant alimenter votre réflexion

- Maintenir un climat de travail sain et positif
- Exercer ses fonctions avec neutralité et faire preuve de réserve dans l'expression d'opinions politiques
- Reconnaître et gérer les situations de conflit d'intérêts
- Exercer ses fonctions sans accepter, ni solliciter, ni accorder d'avantage indu
- Utiliser judicieusement les ressources de la Société

Action recommandée

Dans le présent cas, il est important de tenir compte du point de vue de notre partenaire, car celui-ci est directement affecté par notre décision. De plus, nous risquons de nous placer en situation de conflit d'intérêts. Enfin, il n'est pas autorisé d'utiliser le véhicule de patrouille à des fins personnelles. Ainsi, nous devrions éviter de nous rendre chez cet entrepreneur pendant notre quart de travail.

Ressources à consulter

QUI POUVEZ-VOUS CONSULTER ?

Lorsque vous faites face à une situation délicate qui soulève des enjeux éthiques, vous pouvez tout d'abord utiliser les outils disponibles pour réfléchir sur la situation en tenant compte des normes et des valeurs en cause.

Dans l'incertitude, n'hésitez pas à consulter :

Votre supérieure ou supérieur

La supérieure immédiate ou hiérarchique ou 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, votre supérieure ou supérieur doit traiter toute situation avec équité, discrétion et diligence.

Le Bureau-conseil en éthique

Il suscite la réflexion sur les valeurs de la Société et fait la promotion de celles-ci dans nos pratiques quotidiennes. Il agit comme conseiller individuel auprès du personnel et des gestionnaires en matière d'éthique.

Les conseillères et conseillers de la Direction des ressources humaines

Pour les gestionnaires, ces personnes 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*.

Les employées ou employés qui vivent une situation relationnelle difficile peuvent consulter les répondantes et répondants en matière de conflit et de harcèlement.

La représentante syndicale ou le représentant syndical

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

Prochaines étapes

Prochaines étapes

- Présentation au comité de gouvernance et d'éthique pour information;
- Lancement du Guide en novembre 2024 et stratégie de communication;
- Promotion du Guide, notamment dans la tournée des comités de gestion en 2025.

Marie-Hélène Dufour, avocate
Responsable du Bureau-conseil en éthique
Courriel: marie-helene.dufour@saaq.gouv.qc.ca

Dominic Cliche, conseiller en éthique
Bureau-conseil en éthique
Courriel: dominic.cliche@saaq.gouv.qc.ca



Merci!

OBJET : Guide pratique pour une conduite éthique au travail	OBJECTIF DE LA NOTE : Pour information
---	--

RAPPEL DES FAITS

- La dernière mise à jour du Guide d'éthique a été réalisée en 2016.
- Les valeurs ont été actualisées en 2022-2023.
- Des ateliers de rafraîchissement en éthique ont eu lieu dans l'ensemble de la Société et les éléments recueillis par les gestionnaires ont alimenté le Guide.

COMMENTAIRES

- Constitue un document de référence concret et un outil additionnel qui émane principalement de comportements énoncés par les employés lors des ateliers de rafraîchissement en éthique;
- Précise ce qu'est l'éthique et traite de sa place dans les actions que nous posons chaque jour;
- Présente les valeurs de la Société et les illustre par des exemples de bonnes pratiques;
- Fait des liens avec les obligations de comportement auxquelles est soumis le personnel. Le tout est structuré autour de 10 engagements éthiques que nous devons respecter;
- Propose un processus de délibération éthique au moyen d'une grille d'aide à la décision, en plus de mises en situation pour s'exercer;
- Oriente les membres du personnel vers les différentes ressources pertinentes qui peuvent les aider lorsqu'ils font face à une situation délicate;
- Ce guide s'adresse à tout le personnel de la Société et à toute personne qui fournit des services au nom de la Société, comme les employés de mandataires et les consultants. Il s'adresse aussi à la haute direction de la Société, ainsi qu'aux membres de son conseil d'administration.

ÉTAPES À VENIR

- Présentation au comité de gouvernance et d'éthique pour information.
- Lancement du Guide et stratégie de communication pour son déploiement, incluant notamment une tournée des comités de gestion élargis des vice-présidences en 2025.

CONSULTATIONS

- Table d'échanges en éthique
- Les représentants syndicaux à la Table d'échanges en ressources humaines
- L'ensemble des employés, par le biais des ateliers de rafraîchissement tenus en 2024

RECOMMANDATION

S.O.

Avec vous,
au cœur de votre sécurité

Approuvé par		Collaboration		Sélectionner
				Date