



PROTECTEUR  
DU CITOYEN

# **CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU PERSONNEL DU PROTECTEUR DU CITOYEN**

---

Adopté et en vigueur le 20 mars 2012  
(Dernière modification le 4 octobre 2022)

## PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT la nécessité d'actualiser les documents institutionnels en matière d'éthique et de déontologie, notamment à la lumière de l'*Énoncé de valeurs du Protecteur du citoyen* (août 2022) et du *Code d'éthique et de déontologie du Protecteur du citoyen*, applicable aux vice-protecteurs ou vice-protectrices et au protecteur du citoyen (octobre 2022);

CONSIDÉRANT que la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen doit reposer sur un comportement exemplaire de son personnel, lui qui porte quotidiennement assistance aux citoyens et interagit auprès des ministères, organismes publics et instances assujettis à la compétence d'intervention de l'institution;

CONSIDÉRANT que certains pouvoirs du protecteur du citoyen sont délégués au personnel de l'institution et que les responsabilités inhérentes à cette délégation doivent reposer sur des valeurs et un sens éthique élevés;

CONSIDÉRANT les importants pouvoirs d'enquête dont sont investis plusieurs membres du personnel du Protecteur du citoyen;

CONSIDÉRANT que le Protecteur du citoyen encourage les membres de son personnel à faire connaître leurs préoccupations dans le cas où un manquement à ses valeurs, principes éthiques et normes déontologiques serait commis ou sur le point d'être commis;

CONSIDÉRANT que le Protecteur du citoyen a le devoir d'assurer que les membres de son personnel sont protégés contre toutes représailles en cas de divulgation, faite de bonne foi, d'un manquement à ses valeurs, principes éthiques et normes déontologiques;

CONSIDÉRANT que la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1) confie au Protecteur du citoyen le mandat de recevoir les divulgations d'intérêt public d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, et que le Protecteur du citoyen est lui-même assujetti à cette loi;

À ces fins, et dans le respect de ces principes, il adopte le présent code.

## OBJETS

## CADRE DE RÉFÉRENCE

Avant d'entrer en fonction, la personne nommée en qualité de protecteur du citoyen, les vice-protecteurs ou vice-protectrices et le personnel embauché par l'institution prêtent le serment prévu en annexe à la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32), et ce, en vertu de ses articles 5, alinéa 1, et 11, alinéa 2. Le texte du serment constitue l'annexe de cette loi.

De plus, les membres du personnel de l'institution adhèrent à l'*Énoncé de valeurs du Protecteur du citoyen*, annexé au présent code.

En vertu de l'article 36 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1) et les règlements qui en découlent, notamment le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1, r. 3), ne s'appliquent pas au protecteur du citoyen, ni à un vice-protecteur ou à une vice-protectrice, ni aux membres du personnel du Protecteur du citoyen. Néanmoins, le Protecteur du citoyen souhaite adhérer aux règles d'éthique en vigueur au sein de l'administration publique québécoise, avec les adaptations nécessaires.

## CHAMP D'APPLICATION

Le présent code s'applique aux membres du personnel du Protecteur du citoyen. Le protecteur du citoyen et les vice-protecteurs ou vice-protectrices sont pour leur part assujettis au *Code d'éthique et de déontologie du Protecteur du citoyen*.

## DÉFINITIONS

*Membre du personnel* : toute personne faisant partie du personnel, y compris les gestionnaires, à l'exception du protecteur du citoyen et des vice-protecteurs ou vice-protectrices, quel que soit son statut d'emploi (temporaire, permanent, occasionnel, stagiaire ou étudiant).

*Famille immédiate* : son conjoint ou sa conjointe, son enfant, l'enfant de son conjoint ou de sa conjointe, son père, sa mère, son frère, sa sœur, son grand-père, sa grand-mère, son beau-père, sa belle-mère, son beau-frère, sa belle-sœur, son petit-fils et sa petite-fille.

## PRINCIPES DIRECTEURS

Les principes fondamentaux en matière d'éthique et de déontologie en vigueur au Protecteur du citoyen sont prévus dans le serment que doivent prêter tous les membres du personnel de l'institution avant leur entrée en fonction et dans l'*Énoncé de valeurs du Protecteur du citoyen*, en annexe (A), qui fait partie intégrante du présent code aux fins de son application.

Les valeurs qui guident les interventions du Protecteur du citoyen sont le respect, l'impartialité et l'équité.

Le personnel doit également respecter les valeurs suivantes, promulguées au sein de l'administration publique québécoise : la compétence, l'intégrité et la loyauté.

En sus de ces principes et valeurs, les membres du personnel de l'institution s'assurent du respect des principes éthiques et normes déontologiques qui suivent, directement inspirés de ceux qui sont en vigueur au sein de l'administration publique québécoise.

## **1. PRINCIPES ÉTHIQUES ET NORMES DÉONTOLOGIQUES**

### **1.1. Service aux citoyens**

- 1.1.1. Chaque citoyen ou citoyenne, entreprise, groupe, association, usagère ou usager du réseau de la santé et des services sociaux faisant appel aux services du Protecteur du citoyen est traité avec égards et diligence.
- 1.1.2. Conséquemment, les membres de son personnel adoptent un comportement poli et courtois, dénué de toute forme de discrimination interdite par la loi.
- 1.1.3. Les personnes qui font appel au Protecteur du citoyen ont accès aux informations demandées qu'elles sont en droit d'obtenir.

### **1.2. Honnêteté et intégrité**

- 1.2.1. Les membres du personnel évitent de se placer dans une situation de conflit entre leurs intérêts personnels et les devoirs de leurs fonctions.

Ils et elles ne peuvent non plus avoir un intérêt direct ou indirect dans une entreprise qui met en conflit leurs intérêts personnels et les devoirs de leurs fonctions.

- 1.2.2. Les membres du personnel n'acceptent, pour ce qu'ils accomplissent dans l'exercice de leurs fonctions, aucune autre somme d'argent ni aucun autre avantage que ce qui leur est alloué conformément à la loi et à leurs conditions de travail.

- 1.2.3. Un membre du personnel qui reçoit directement ou indirectement un don, une marque d'hospitalité ou un autre avantage dans l'exercice de ses fonctions le déclare à la personne répondante en éthique, qui détermine la manière dont il en sera disposé et l'en informe.

Cette déclaration est déposée au registre administré à cette fin par la personne répondante en éthique. Sont notamment inscrits à ce registre les noms du membre du personnel et du donateur, une description adéquate du don, de la marque d'hospitalité ou de l'avantage reçu, les circonstances de sa réception et la manière dont il en sera disposé.

- 1.2.4. Les membres du personnel ne peuvent, directement ou indirectement :

- 1) agir, tenter d'agir ou omettre d'agir de façon à favoriser leurs intérêts personnels ou ceux d'une personne de leur famille immédiate, ou d'une manière abusive, ceux de toute autre personne;
- 2) utiliser à leur profit ou à celui d'un tiers un bien du Protecteur du citoyen ou une information qu'ils ou elles obtiennent dans l'exercice de leurs fonctions;
- 3) se prévaloir de leurs fonctions pour influencer ou tenter d'influencer la décision d'une autre personne de façon à favoriser leurs intérêts

personnels ou ceux d'une personne de leur famille immédiate ou, d'une manière abusive, ceux de toute autre personne;

4) confondre les biens du Protecteur du citoyen avec les leurs.

1.2.5. Les membres du personnel évitent de prendre des décisions reposant sur des préjugés liés notamment au sexe, à la race, à la couleur, à l'orientation sexuelle, au handicap, à la religion ou aux convictions politiques ou personnelles d'un citoyen ou d'une citoyenne.

1.2.6. Les membres du personnel évitent d'agir sur la base de leurs stricts intérêts personnels.

### **1.3. Discretion et confidentialité**

1.3.1. Sous réserve des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels applicables au Protecteur du citoyen, les membres du personnel sont tenus à la discrétion par rapport à ce dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils et elles ne révèlent ni ne produisent, sans y être dûment autorisés, aucun renseignement ou document obtenu dans l'exercice de leurs fonctions.

1.3.2. Les membres du personnel ne prennent connaissance que des renseignements ou des documents confidentiels qui sont requis dans l'exercice de leurs fonctions.

1.3.3. Les membres du personnel n'utilisent ni ne communiquent, ou ne tentent d'utiliser ni de communiquer, des renseignements ou des documents qu'ils obtiennent dans l'exercice de leurs fonctions et qui ne sont généralement pas à la disposition du public pour favoriser leurs intérêts personnels ou ceux de toute autre personne.

### **1.4. Exercice des fonctions**

1.4.1. Les membres du personnel exercent, de façon principale et habituelle, les attributions de leur emploi et les pouvoirs qui peuvent leur être délégués par le protecteur du citoyen.

1.4.2. Les membres du personnel font preuve de loyauté à l'égard du Protecteur du citoyen, à titre d'employeur et d'institution qui relève de l'Assemblée nationale, sous réserve des dispositions du présent code relatives à la divulgation d'un manquement et aux représailles.

1.4.3. Les membres du personnel ne peuvent exercer une fonction en dehors de leur emploi chez le Protecteur du citoyen que s'ils et elles :

1) s'assurent que l'exercice de cette fonction ne nuit pas à leur prestation de travail;

- 2) évitent tout conflit entre l'exercice de cette fonction et celle qu'ils accomplissent au Protecteur du citoyen;
  - 3) évitent, en raison de l'exercice de cette fonction, tout autre manquement aux principes éthiques et normes déontologiques qui leur sont applicables.
- 1.4.4. Les membres du personnel font preuve d'assiduité dans l'exercice de leurs fonctions, principalement en étant présents et présentes au travail, en y accomplissant leur tâche et en respectant leurs heures de travail.
  - 1.4.5. Les membres du personnel exercent leurs fonctions avec compétence, en fournissant la prestation de travail demandée, de manière appropriée et satisfaisante, et en s'assurant de la mise à jour de leurs connaissances.
  - 1.4.6. Les membres du personnel font un usage adéquat et conforme aux règles et directives établies à cet égard des biens, des actifs informationnels et des services mis à leur disposition pour l'exercice de leurs fonctions.

## **1.5. Neutralité politique et réserve**

- 1.5.1. Les membres du personnel font preuve de neutralité politique dans l'exercice de leurs fonctions.

Ils et elles font également preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques, tant dans l'exercice de leurs fonctions qu'en dehors de celles-ci.

- 1.5.2. Les membres du personnel peuvent cependant être membres d'un parti politique, assister à une réunion politique ou verser, conformément à la loi, une contribution à un parti politique, à une instance d'un parti politique ou à une personne candidate à une élection.
- 1.5.3. Les membres du personnel qui se proposent de publier un texte ou d'accorder une entrevue sur des sujets reliés à l'exercice de leurs fonctions ou sur les activités du Protecteur du citoyen obtiennent préalablement l'autorisation de leur gestionnaire.

## **1.6. Cessation de l'exercice des fonctions**

- 1.6.1. Les membres du personnel qui ont cessé d'exercer leurs fonctions chez le Protecteur du citoyen se comportent de façon à ne pas tirer d'avantages indus de leurs fonctions antérieures.
- 1.6.2. Les membres du personnel qui ont cessé d'exercer leurs fonctions chez le Protecteur du citoyen ne communiquent aucun renseignement ni document confidentiels obtenus dans l'exercice de ses fonctions.

Ils et elles ne peuvent non plus donner à quiconque des conseils fondés sur des renseignements non disponibles au public concernant le Protecteur du citoyen, l'État, une instance du réseau de la santé et des services sociaux ou

un tiers avec lequel ils avaient des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la cessation de leurs fonctions.

- 1.6.3. Les membres du personnel qui ont agi relativement au traitement d'une demande de services ou d'une plainte, d'une intervention du Protecteur du citoyen, d'une procédure, d'une négociation ou pour toute autre opération particulière ne peuvent, après avoir cessé leurs fonctions au sein de l'institution, agir au nom ou pour le compte d'autrui à l'égard de la même demande, plainte, intervention, procédure, négociation ou opération.

## 2. CONSULTATION

- 2.1. Les membres du personnel qui croient se trouver dans une situation pouvant constituer un manquement aux principes éthiques et aux normes déontologiques du présent code peuvent consulter la personne répondante en éthique ou leur gestionnaire à propos des actions à privilégier.
- 2.2. La personne répondante en éthique et le ou la gestionnaire assurent la confidentialité de leurs échanges avec la personne qui les consulte en vertu de l'article 2.1. Si toutefois le ou la membre du personnel dénonce son propre manquement au présent code ou un acte répréhensible au sens de l'article 4 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, il ne pourra invoquer la confidentialité pour éviter la sanction de son comportement.

## 3. DIVULGATION D'UN MANQUEMENT

- 3.1. Les membres du personnel qui estiment qu'un manquement au présent code a été commis peuvent en aviser la personne répondante en éthique ou leur gestionnaire.

Lorsque le manquement allégué vise le ou la gestionnaire qui exerce également la fonction de répondant en éthique, son employé ou employée peut en aviser directement un membre du comité exécutif du Protecteur du citoyen, qui s'assure alors de procéder à la vérification de la divulgation.

Si le manquement peut constituer un acte répréhensible au sens de l'article 4 de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, les membres du personnel peuvent également effectuer une divulgation en suivant la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard du Protecteur du citoyen*.

- 3.2. Peut faire l'objet d'une divulgation tout renseignement pouvant démontrer qu'un manquement a été commis, qu'un manquement est sur le point d'être commis ou que l'on a demandé à une ou un membre du personnel de commettre un manquement.
- 3.3. Les membres du personnel qui font une divulgation, en vertu du présent code ou de la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard du Protecteur du citoyen*, mais qui serait jugée vexatoire ou faite de mauvaise foi, s'exposent à l'une ou l'autre des sanctions prévues à l'article 5.1.

- 3.4. Les membres du personnel qui envisagent de faire une divulgation peuvent demander conseil à la personne répondante en éthique ou à leur gestionnaire.

Les membres du personnel qui ont connaissance d'un manquement au présent code, le ou la gestionnaire de l'employée ou de l'employé visé par une divulgation ou les membres du comité exécutif du Protecteur du citoyen peuvent également prendre conseil auprès de la personne répondante en éthique.

La personne répondante en éthique et les gestionnaires assurent la confidentialité de leurs échanges avec les personnes qui les consultent.

- 3.5. Les membres du personnel peuvent faire leur divulgation par écrit ou verbalement auprès de la personne répondante en éthique ou de leur gestionnaire. Une divulgation effectuée en vertu de la *Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard du Protecteur du citoyen* peut aussi être faite de manière anonyme.

Pour être jugée recevable, une divulgation doit préciser :

- 1) la description du manquement allégué au présent code;
- 2) l'identité du ou des membres du personnel qui auraient commis le manquement, qui seraient sur le point de le faire ou qui auraient demandé à un membre du personnel de commettre un manquement;
- 3) la date à laquelle le manquement aurait été commis;
- 4) si le manquement allégué a déjà fait l'objet d'une divulgation, et à qui.

- 3.6. Une vérification de divulgation d'un manquement peut ne pas être effectuée, ou être interrompue, si la personne répondante en éthique ou le ou la gestionnaire estime que :

- 1) la divulgation est frivole ou vexatoire, qu'elle n'a pas été faite de bonne foi ou que son objet ne la justifie pas;
- 2) la divulgation ne contient pas suffisamment de précisions à l'égard du manquement allégué;
- 3) le refus ou l'interruption de vérification est opportun pour tout autre motif jugé valide, notamment en ce que le délai entre le moment de la divulgation et le manquement allégué est indu.

La ou le membre du personnel ayant procédé à la divulgation de manquement est informé du refus ou de l'interruption de vérification, et des motifs à son soutien.

- 3.7. Une vérification de divulgation de manquement est effectuée par la personne répondante en éthique ou par le ou la gestionnaire de la personne visée par la divulgation, sans formalisme et avec célérité dans la mesure du possible.

Cette vérification peut être faite à la suite d'une divulgation de manquement ou à l'initiative de la personne répondante en éthique ou du ou de la gestionnaire.

- 3.8. Si une vérification est jugée nécessaire, un avis écrit précisant l'objet de la divulgation est donné à la personne répondante en éthique ou au ou à la gestionnaire, selon le cas.

La ou le membre du personnel visé par une allégation de manquement est informé qu'une vérification de divulgation est en cours et elle ou il est rencontré à cette fin par la personne répondante en éthique ou le ou la gestionnaire.

Tout membre du personnel dont le témoignage est considéré comme pertinent dans le cadre de la vérification de divulgation peut également être rencontré, si cela est jugé utile, par la personne répondante en éthique ou le ou la gestionnaire.

- 3.9. Dans la mesure du possible, et sous réserve de dispositions législatives applicables et des principes d'équité procédurale et de justice naturelle, l'identité de la ou du membre du personnel ayant fait la divulgation, des témoins rencontrés et de la personne visée par une divulgation est protégée.

La même garantie de confidentialité s'applique aux renseignements et aux documents obtenus ou créés dans le cadre d'une vérification relative à une divulgation.

La personne répondante en éthique, les gestionnaires et les membres du comité exécutif du Protecteur du citoyen sont tenus au secret relativement aux renseignements et aux documents dont ils prennent connaissance dans le cadre d'une vérification.

- 3.10. Au terme d'une vérification de divulgation, le ou la gestionnaire ou la personne répondante en éthique :

1) fait rapport au comité exécutif du Protecteur du citoyen s'il conclut qu'un manquement au présent code a été commis. Ce rapport peut être accompagné de recommandations sur les mesures appropriées à prendre, compte tenu des circonstances, après consultation de la Direction des ressources humaines et de l'administration (DRHA);

2) procède à la fermeture du dossier s'il conclut qu'aucun manquement au présent code n'a été commis. Il en avise alors le membre du personnel visé par la divulgation et la personne qui l'a faite.

- 3.11. La décision motivée du comité exécutif du Protecteur du citoyen prise en vertu de l'article 3.10 (1<sup>o</sup>) est communiquée par écrit à la personne visée par la divulgation, avec copies conformes à son ou à sa gestionnaire et à la personne répondante en éthique.

Une telle décision peut comporter l'une ou l'autre des sanctions prévues à l'article 5.1.

La décision du comité exécutif du Protecteur du citoyen est déposée au dossier de la personne visée, accompagnée des documents et renseignements pertinents.

## 4. REPRÉSAILLES

4.1. Des représailles ne peuvent être exercées ou ordonnées contre des membres du personnel pour le motif qu'ils ont, de bonne foi :

- 1) demandé des conseils à la personne répondante en éthique ou à leur gestionnaire en application du présent code;
- 2) demandé des conseils à la personne répondante en éthique ou à leur gestionnaire afin de faire une divulgation;
- 3) fait une divulgation;
- 4) collaboré à une vérification de divulgation;
- 5) refusé de participer à un manquement au présent code.

4.2. Des membres ou d'ex-membres du personnel qui prétendent avoir été l'objet de représailles peuvent le signaler à la personne répondante en éthique dans les meilleurs délais depuis la survenance des faits qui en sont générateurs.

Des membres ou d'ex-membres du personnel qui ont fait une divulgation d'un acte répréhensible suivant la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* bénéficient des immunités et des protections contre les représailles prévues à cette loi. Ils et elles peuvent notamment, lorsque les représailles concernent leurs conditions d'emploi, faire une plainte pour pratique interdite à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) dans les 45 jours.

4.3. Le traitement d'un signalement de représailles peut ne pas être effectué, ou être interrompu, si la personne répondante en éthique estime que :

- 1) le signalement est frivole ou vexatoire, ou qu'il n'a pas été fait de bonne foi, ou que son objet n'est pas suffisamment important;
- 2) le refus ou l'interruption du traitement du signalement est opportun pour tout autre motif jugé valide, notamment en ce que le délai entre le moment du signalement et les représailles est indu.

4.4. La personne ayant procédé au signalement de représailles est informée du refus ou de l'interruption de traitement, et des motifs à son soutien.

4.5. Si elle estime fondé un signalement de représailles, la personne répondante en éthique en fait rapport au comité exécutif du Protecteur du citoyen, à qui il revient de déterminer les suites à y donner.

Une décision motivée du comité exécutif confirmant l'exercice de représailles à l'endroit d'un membre ou d'un ex-membre du personnel est rendue par écrit et est communiquée à l'auteur déclaré des représailles ainsi qu'à la personne qui en a fait l'objet.

Si elle estime non fondé un signalement de représailles, la personne répondante en éthique en avise celui ou celle qui a procédé au signalement.

## **5. MESURES EN CAS DE MANQUEMENT**

5.1. Les membres du personnel qui contreviennent à l'une ou l'autre des dispositions du présent code peuvent se voir imposer les sanctions suivantes, selon la nature et la gravité de la faute :

- 1) une réprimande;
- 2) la remise au donateur ou à la personne répondante en éthique, ou le remboursement du cadeau, du don, de la marque d'hospitalité ou de l'avantage reçu;
- 3) la remise des sommes d'argent, avantages ou biens reçus ou obtenus en contravention au présent code;
- 4) un relevé provisoire avec traitement;
- 5) une suspension sans traitement;
- 6) une fin d'emploi, un congédiement ou une recommandation de destitution, conformément à la *Loi sur le Protecteur du citoyen*.

## **RESPONSABILITÉS**

### **MEMBRES DU PERSONNEL**

Chacun et chacune est responsable au premier chef d'adhérer aux valeurs, principes éthiques et normes déontologiques inscrits dans le présent code, et de les respecter.

Les membres du personnel s'engagent à dévoiler à leur gestionnaire toute activité ou tout événement pouvant les empêcher de respecter le présent code.

Les membres du personnel remplissent annuellement le formulaire attestant de leur intégrité et de leur impartialité dans l'exercice de leurs fonctions, de même que du respect de la confidentialité des informations dont ils ont pris connaissance; ce formulaire est reproduit en annexe (B).

### **GESTIONNAIRES**

Plus particulièrement, les gestionnaires, ainsi que les vice-protecteurs ou vice-protectrices et le protecteur du citoyen s'il y a lieu, s'assurent que toutes les personnes sous leur direction ont pris connaissance du présent code et y adhèrent. Ils et elles veillent également à son application au sein de leur unité et traitent toute divulgation de manquement ou signalement de représailles qui leur est soumis conformément aux dispositions du présent code.

Les gestionnaires s'assurent que les membres de leur personnel remplissent annuellement le formulaire de déclaration relative à l'intégrité, à l'impartialité et à la confidentialité.

## **DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DE L'ADMINISTRATION**

La Direction des ressources humaines et de l'administration s'assure que chaque membre du personnel a complété le formulaire de déclaration relative à l'intégrité, à l'impartialité et à la confidentialité, et que celui-ci est classé au dossier de chaque membre du personnel.

## **PERSONNE RÉPONDANTE EN ÉTHIQUE**

Désignée par le protecteur du citoyen, la personne répondante en éthique a pour principales fonctions et responsabilités :

- 1) de jouer un rôle-conseil en matière d'éthique auprès des membres du personnel, dont les gestionnaires, ainsi que des vice-protecteurs ou vice-protectrices et du protecteur du citoyen. Elle les assiste et conseille notamment dans la clarification des enjeux éthiques d'une situation qu'ils rencontrent et les accompagne dans la prise de décision;
- 2) de recevoir et de traiter, selon les modalités du présent code, toute divulgation de manquement ou tout signalement de représailles;
- 3) de dénoncer au comité exécutif, à la suite de leur traitement, tout manquement constaté au présent code ou toutes représailles, dans le respect de la confidentialité et des autres modalités pertinentes prévues à ce code;
- 4) d'administrer le registre des dons et avantages institué par le présent code;
- 5) de faire la promotion du présent code et des valeurs du Protecteur du citoyen, ainsi que de renforcer le développement d'une culture éthique au sein de l'institution;
- 6) d'assurer l'application du présent code et de prendre les moyens nécessaires pour veiller à son respect.

## **COMITÉ EXÉCUTIF**

Le comité exécutif est saisi des rapports effectués à la suite d'une vérification de divulgation ou de représailles et rend les décisions motivées en application du présent code.

## **ADOPTION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent code entre en vigueur le 20 mars 2012, jour de son adoption par le conseil de direction du Protecteur du citoyen, et remplace tout autre texte au même effet précédemment en vigueur.

## Les valeurs du Protecteur du citoyen

Les valeurs du Protecteur du citoyen sont les fondements sur lesquels il appuie l'humanité de son action et sa volonté de traiter toute personne avec **respect, impartialité et équité**.

---

Le **respect** nécessite de comprendre l'autre personne en faisant preuve d'écoute, d'ouverture et d'empathie à son égard. Cette valeur repose aussi sur la reconnaissance de la dignité de chaque personne et sur l'acceptation des différences entre les humains. Le Protecteur du citoyen estime essentiel d'accorder à tout citoyen, membre de son personnel ou autre interlocuteur, le respect et la discrétion nécessaires. Le respect a une dimension de réciprocité.

L'**impartialité** conduit à traiter toute situation avec ouverture et sans idées préconçues. Cela peut s'exprimer tant sur le plan politique qu'économique, social ou culturel. Le fait d'être impartial pour le Protecteur du citoyen ajoute à sa crédibilité, notamment lorsqu'il intervient entre des parties en vue de favoriser la recherche de solutions concernant des problèmes avec les services publics. L'impartialité exige du Protecteur du citoyen qu'il agisse en tout temps avec honnêteté et intégrité. Cette valeur se manifeste aussi concrètement par la rigueur qui doit primer dans l'analyse des faits rapportés par les personnes qui portent plainte, par ses nombreux interlocuteurs au sein des services publics ou encore par d'autres sources qu'il consulte à l'abri de tout *apriori*.

L'**équité** impose de traiter toute personne de manière juste et sans discrimination. Cette valeur comporte trois volets :

- Initialement, un processus équitable dans la prise d'une décision;
- Dans l'action, un service respectueux, accessible et répondant aux besoins des citoyens;
- À l'issue de la démarche, une décision juste, basée sur une information complète, sensible aux circonstances et aux situations individuelles.

C'est au nom de l'équité que les règles peuvent parfois s'adapter. Elles peuvent, au besoin, s'assouplir, quand la stricte application de l'égalité de traitement n'apporte pas de solution satisfaisante. Il peut donc être inéquitable de traiter des personnes de façon uniforme si ce raisonnement en désavantage d'autres de façon disproportionnée. L'équité apporte alors une réponse qui peut tenir compte notamment de motifs humanitaires.

## Déclaration annuelle relative à l'intégrité, à l'impartialité et à la confidentialité

Afin de réaliser pleinement sa mission, le Protecteur du citoyen compte sur les membres de son personnel pour que, dans l'exercice de leurs fonctions, ces derniers respectent le *Code d'éthique et de déontologie du personnel du Protecteur du citoyen*.

Je, *Prénom* : \_\_\_\_\_ *Nom* : \_\_\_\_\_, déclare que :

- J'ai lu le *Code d'éthique et de déontologie du personnel du Protecteur du citoyen* et je m'engage à le respecter dans l'exercice de mes fonctions;
- Je m'engage à respecter les valeurs du Protecteur du citoyen dans l'exercice de mes fonctions, à savoir le respect, l'impartialité et l'équité. Je m'engage également à respecter les autres valeurs promulguées au sein de l'administration publique québécoise, soit la compétence, l'intégrité et la loyauté;
- Je m'engage à conserver confidentiels tous les renseignements et documents dont j'ai pris connaissance dans l'exercice de mes fonctions, et ce même après la cessation de cet exercice;
- Je m'engage à faire part à mon gestionnaire de toute situation pouvant compromettre mon intégrité ou mon impartialité dans l'exercice de mes fonctions, de même que tout bris à la confidentialité;
- Je m'engage à faire part à mon gestionnaire de toute situation pouvant compromettre mon intégrité ou mon impartialité dans l'exercice de mes fonctions, de même que tout bris à la confidentialité;
- Je confirme que, dans la dernière année, j'ai respecté dans l'exercice de mes fonctions les règles relatives à l'honnêteté et l'intégrité, de même que celles relatives à la discrétion et la confidentialité, contenues dans le présent code, de même que j'ai déclaré, le cas échéant, à mon gestionnaire toute situation pouvant compromettre le respect de ces règles;
- Je confirme que je comprends que tout bris à la confidentialité ainsi que toute situation pouvant compromettre mon intégrité ou mon impartialité que je ne déclare pas à mon gestionnaire au moment où la situation survient peuvent m'exposer à des sanctions disciplinaires;
- J'atteste que les renseignements énoncés ci-dessus sont vrais.

Date (aaaa-mm-jj) :



---

**Bureau de Québec**  
800, place D'Youville, 19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4  
Téléphone : 418 643-2688

**Bureau de Montréal**  
1080, côte du Beaver Hall  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : 514 873-2032

**protecteurducitoyen.qc.ca**  
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca