



Code de déontologie du service de sécurité

Dispositions générales

Le présent Code de déontologie détermine les devoirs et les normes de conduite des agents(es) d'intervention et des intervenants(es) spécialisés(es) en pacification et en sécurité dans l'exercice de leurs fonctions concernant leurs rapports avec leurs collègues de travail et avec le public soient les usagers, les visiteurs, les employés, les stagiaires et les médecins du CIUSSS-EMTL.

Il vise à encadrer le travail des membres du service de sécurité du CIUSSS-EMTL pour assurer le maintien de normes élevées de service et de conscience professionnelle dans le respect des droits et libertés de la personne et des droits des usagers selon le code d'éthique du CIUSSS-EMTL.

Tout manquement ou omission au présent Code peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires.

Champs d'application

Ce code de déontologie s'adresse aux personnes physiques ou morales exerçant une activité de sécurité privée, c.-à-d. les agents(es) d'intervention et les intervenants(es) spécialisés(es) en pacification et en sécurité du service de sécurité travaillant au sein du CIUSSS-EMTL qu'elles soient à temps plein, temps partiel ou occasionnel ou tous partenaires de sécurité externes mandatés par le service de sécurité.

Code de déontologie

Partie 1 - Aspect légal

1. Dans le cadre de leur fonction, toute personne qui exerce une activité de sécurité privée au sein du service de sécurité du CIUSSS-EMTL se doit de respecter les lois, les règlements, les politiques, les procédures et les directives du CIUSSS-EMTL en vigueur.
2. Toute personne exerçant une activité de sécurité privée est régie par la *Loi sur la sécurité privée* (RLRQ c. S-3.5).
3. Respecter les droits de toute personne placée sous leur garde et éviter de lui montrer de la complaisance.
 - 3.1. Être vigilant à l'égard de la santé ou de la sécurité d'une personne placée sous sa garde;
 - 3.2. Être vigilant et ne pas profiter des situations où il pourrait obtenir un avantage indu d'une personne placée sous sa garde ou procurer un tel avantage.
4. Tout manquement au cadre légal doit être signalé au gestionnaire en fonction.



Partie 2 – Devoirs et normes de conduite

5. Agir en accord et avec respect des valeurs établies par le service et l'organisation dans le cadre du travail.
 - 5.1. Exercer ses fonctions avec probité;
 - 5.2. Maintenir un comportement et une attitude courtois, poli, respectueux et intègre envers autrui;
 - 5.3. Agir avec professionnalisme et offrir un service à la clientèle exemplaire;
 - 5.4. L'application des valeurs s'effectue entre les membres du service et à toute personne à laquelle un service est offert qu'il s'agit d'un usager, d'un visiteur, d'un employé, d'un médecin, d'un stagiaire, d'un bénévole, etc.;
 - 5.5. Se référer aux annexes 1 et 2 pour le descriptif complet des valeurs.
6. S'engager à faire preuve de confidentialité.
 - 6.1. Ne divulguer ou n'utiliser aucune information confidentielle obtenue dans l'exercice de ses fonctions;
 - 6.2. Conserver les informations de manière à en préserver la confidentialité et éviter de faire des déclarations relatives à une enquête, ou aux activités du service de sécurité à des personnes autres que celles autorisées par la direction ou encore à l'extérieur de ses heures de travail, et ce, afin de ne pas nuire au déroulement des différentes activités et enquêtes;
 - 6.3. Se servir des informations obtenues dans l'exercice de ses fonctions ou en raison de sa situation dans le service de sécurité sans en tirer avantage ou profit.
7. N'effectuer aucune forme d'abus d'autorité dans ses rapports avec le public.
 - 7.1. Utiliser et n'avoir recours qu'à la force jugée nécessaire pour accomplir ce qui lui est enjoint ou permis de faire;
 - 7.2. Ne pas faire de menaces, de l'intimidation ou du harcèlement;
 - 7.3. Ne pas porter une accusation contre une personne sans justification.
8. Se conformer au port de l'uniforme réglementaire remis par l'employeur (DST-SP-01).
9. Se conformer à la directive concernant l'apparence physique au travail (DST-SP-01).
10. Respecter les supérieurs, les périodes et les affectations de travail.
 - 10.1. Suivre les horaires de travail émis;
 - 10.2. Faire preuve de ponctualité à son travail;
 - 10.3. Effectuer les affectations attribuées lors de son quart de travail;
 - 10.4. Observer les règlements de sécurité instaurés;
 - 10.5. Se trouver au lieu désigné par son supérieur et/ou à tout autre endroit où sa présence est jugée nécessaire;
 - 10.6. Contribuer et permettre à la justice de suivre son cours;
 - 10.7. Rédiger un rapport quotidien sur l'ensemble des activités découlant de sa tâche et de ses responsabilités s'il y a lieu;
 - 10.8. Rédiger les rapports conformément aux exigences à cet égard;
 - 10.9. Favoriser la bonne conduite d'un dossier en transmettant avec célérité à son supérieur toute preuve ou tout renseignement sur les crimes, les infractions, les faits ou les événements d'importance dont il est témoin ou dont il a connaissance;
 - 10.10. Informer le chef du service de sécurité lorsque son permis de conduire ou son permis d'agent est suspendu, révoqué ou restreint;



- 10.11. Respecter dans sa façon originale tout document officiel du service de sécurité obtenu ou rédigé pour celui-ci et n'y apporter des modifications que si autorisé.
11. Respecter et faire une utilisation appropriée des outils et des équipements de travail fournis par le service de sécurité.
 - 11.1. Utiliser les outils et les équipements de travail mis à sa disposition avec prudence et discernement, c.-à-d. s'en servir sans en tirer un avantage ou un profit;
 - 11.2. Utiliser les équipements de travail pour l'accomplissement des tâches de travail et non pour un usage personnel (ex: navigation sur internet, utilisation des réseaux sociaux, visionnement en ligne, etc.).
 - 11.3. Assurer la protection des biens qu'il trouve ou qui lui sont confiés dans l'exercice de ses fonctions.
 - 11.4. Être courtois au volant et respecter le code de la sécurité routière lors de la conduite d'un véhicule du CIUSSS-EMTL.
12. Ne pas utiliser le téléphone cellulaire personnel lorsqu'en fonction et lors de l'accomplissement des tâches de travail pour des raisons de sécurité et de respect de la confidentialité.
 - 12.1. Le téléphone cellulaire peut être utilisé lorsqu'une tâche de travail le nécessite.
13. Ne pas se présenter au travail ou exercer ses fonctions sous l'influence d'une substance pouvant altérer ses facultés et son état (Art. 49.1, RLRQ c. S-2.1).
 - 13.1. Ne pas être sous l'influence de l'alcool, de la drogue, de substances similaires ou dégager une haleine éthylique au travail;
 - 13.2. Ne pas consommer de l'alcool, de la drogue ou de substances similaires sur les lieux du travail;
 - 13.3. Ne pas posséder, distribuer ou vendre sur les lieux du travail de l'alcool, de la drogue ou de substances similaires (POL-043, CIUSSS-EMTL).
14. Exercer ses fonctions avec objectivité et impartialité tout en évitant de se placer dans une situation de conflit d'intérêts ou de nature à compromettre son impartialité ou, encore, de nature à affecter défavorablement son jugement et sa loyauté.
 - 14.1. Refuser d'accepter, de solliciter, ou d'exiger d'une personne, directement ou indirectement, un don, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération;
 - 14.2. Refuser de verser, d'offrir de verser ou de s'engager à offrir un don, une récompense, une commission, une ristourne, un rabais, un prêt, une remise de dette, une faveur ou tout autre avantage ou considération.
 - 14.3. Ne pas utiliser ou prendre des objets perdus ou confisqués à des fins personnelles.
15. Utiliser les médias sociaux de manière raisonnable et respectueuse (POL-071).
 - 15.1. Ne jamais divulguer des renseignements confidentiels de l'organisation ou des documents détenus par le CIUSSS-EMTL sur les médias sociaux.
 - 15.2. Utiliser les médias sociaux personnels strictement en dehors des heures de travail.
 - 15.3. Toute personne peut être tenue personnellement responsable des propos ou des documents diffusés sur les médias sociaux.
16. Lorsqu'il constate ou est informé de la présumée commission d'un acte dérogatoire au présent Code, le chef de service sécurité ou son représentant, doit évaluer



préliminairement le bien-fondé de la plainte auquel cet acte dérogatoire a donné lieu. Si la plainte lui apparaît bien fondée, il doit en faire enquête. Suite à cette démarche, le chef de service sécurité peut rejeter la plainte lorsqu'il la juge frivole, vexatoire ou mal fondée en fait et en droit, ou citer la personne en discipline.



Annexe 1 – Valeurs organisationnelles

Collaboration

- Favoriser une implication positive de tous les acteurs, incluant les personnes qui reçoivent les soins et services.
- Échanger nos connaissances pour améliorer le bien-être de tous.
- Se rendre disponible aux autres pour mieux s'entraider afin d'offrir des services de qualité.
- Être enthousiaste, ouvert et favoriser un esprit d'équipe.

Communication

- Se présenter, s'identifier et privilégier le vouvoiement.
- Démontrer une approche respectueuse dans toute forme de communication.
- Établir un contact visuel et avoir un comportement non verbal exprimant de l'ouverture.
- Ajuster sa façon d'être et son langage en utilisant des moyens adaptés à la personne et valider la compréhension du message.
- Utiliser un langage clair, concis et simple.

Professionalisme

- Maintenir et développer ses compétences, en restant à l'affût des meilleures pratiques.
- Faire preuve d'humanisme et d'éthique.
- Favoriser le savoir-être, le savoir-faire et le savoir-dire.
- Prendre le temps de bien faire, en respectant les droits, les besoins et les limites des autres.

Qualité des soins et services

- Agir avec rigueur et responsabilité pour remplir nos engagements.
- Travailler en interdisciplinarité dans un but commun.
- Questionner systématiquement la satisfaction des personnes qui reçoivent les soins et services pour s'améliorer.
- Personnaliser les soins et services : chacun est unique

Respect

- Adopter une attitude positive et sans jugement.
- Respecter la confidentialité.
- Avoir une attitude empreinte de courtoisie, de civilité et de politesse.
- S'adapter à l'autre, en respect de ses choix.



Annexe 2 - Valeurs du service de sécurité

Collaboration

- Travailler ensemble en utilisant une communication transversale efficace et un esprit d'équipe pour en arriver à un travail/objectif commun et un soulèvement positif de l'équipe lors des relations interpersonnelles et du travail accompli.

Communication

- S'assurer d'avoir une communication fluide, cohérente et transparente.
- Faire preuve de politesse lors de toutes communications.
- Utiliser un langage clair, concis, simple et adapté à la personne en s'assurant de la compréhension du message et des informations transmis.
- Être à l'écoute de la réponse d'autrui.
- S'identifier clairement lors d'interventions.

Intégrité

- Agir avec honnêteté et avec transparence.
- Inspirer la confiance des personnes envers le service de sécurité.
- Appliquer les valeurs du CIUSSS-EMTL.
- Rester objectifs et impartial lors d'interventions sur le terrain.

Professionalisme

- Exercer le métier avec compétence et en suivant les procédures et les politiques implantées.
- Intervenir selon les règles d'engagement.
- Agir avec sérieux et rigueur.
- Agir avec savoir-être et savoir-faire.
- Projeter une image professionnelle soignée en se conformant à la directive du port de l'uniforme et des équipements individuels.

Respect

- Respect des lois, des droits, des personnes, du code d'éthique du CIUSSS-EMTL et des valeurs de l'organisation et du service.
- Respect de la confidentialité
- Avoir un respect mutuel envers ses pairs et au sein de l'équipe de travail.
- Agir avec empathie, dignité, objectivité, civilité et en respectant les choix de la personne.

Service

- Offrir des services de qualité, un service exemplaire à la clientèle et une bonne expérience client.
- Aider et être à l'écoute des personnes.
- Personnaliser et adapter les services à la personne.
- Agir en tant que personnes-ressources dans l'encadrement et l'accompagnement de la résolution de problèmes, lorsque sollicité.