



Code de conduite des membres



Portée et applicabilité

Le présent Code de conduite (le « code ») s'applique aux interactions entre les membres du Collège des médecins de famille du Canada (CMFC) et l'organisation, y compris ses employés, ses contractants, ses bénévoles et volontaires, et ses clients (collectivement, le « personnel »).

Il définit ce qui constitue une conduite inacceptable de la part des membres (voir l'[Annexe A](#)) et explique comment le CMFC répond à ce type de comportements.

Le code vise à protéger le personnel de toute conduite inacceptable et à promouvoir un environnement de travail sécuritaire, respectueux et productif.

Sa portée s'étend à l'ensemble des lieux de travail, des environnements virtuels et des interactions qui impliquent des membres du personnel, y compris les communications en personne ainsi que par voie électronique (courriel, médias sociaux, clavardage en ligne, etc.) et par téléphone.

Service aux membres

Le CMFC s'engage à incarner les valeurs suivantes :

- **Respect** : Traiter tout le monde avec dignité et équité, dans toutes les situations
- **Sécurité** : S'assurer que tous les membres du personnel travaillent dans un environnement exempt de danger, de harcèlement et d'intimidation
- **Intégrité** : Faire preuve de professionnalisme et de responsabilité dans toutes les interactions
- **Soutien** : Mettre à la disposition des membres du personnel des politiques, de la formation et des ressources pour les aider à gérer efficacement les situations difficiles.

Professionnalisme

Les membres doivent :

- **Faire preuve de courtoisie** : Utiliser un langage respectueux et éviter les cris, les insultes, les menaces ou les comportements dégradants
- **Respecter les limites** : Comprendre et honorer les limites personnelles et professionnelles du personnel

Le personnel du CMFC doit :

- **Se conformer aux politiques** : Suivre les directives et procédures organisationnelles pour résoudre les conflits ou les plaintes
- **Faire remonter les problèmes de manière appropriée** : Résoudre les conflits par les canaux appropriés, en évitant la confrontation directe et le langage abusif

Les membres du personnel recevront de la formation pour apprendre à gérer les situations difficiles avec professionnalisme tout en préservant leur bien-être.

Capacité d'action

Le personnel est habilité à :

- **Appliquer les politiques :** Rappeler poliment aux membres du CMFC les normes de conduite et, au besoin, faire remonter les incidents à leur gestionnaire ou à la sécurité
- **Mettre fin à la communication :** S'extraire des interactions qui deviennent abusives, menaçantes ou perçues comme non sécuritaires, conformément aux protocoles établis
- **Signaler les incidents :** Documenter et signaler rapidement les comportements abusifs pour garantir une enquête et une réponse en bonne et due forme
- **Demander de l'aide :** Accéder aux ressources organisationnelles nécessaires, en informant leur gestionnaire de l'interaction

Des ressources ont été ajoutées en annexe du présent document.

Application et responsabilité

- Les normes de conduite sont expliquées clairement aux membres dans le présent code, dont le respect constitue une condition d'adhésion au CMFC. Aucun type de conduite inacceptable des membres ne sera toléré.
- Les allégations d'infractions au Code de conduite des membres feront l'objet, au besoin et selon les circonstances, d'une enquête au cas par cas. Cela peut consister, entre autres, à donner au ou à la membre la possibilité de fournir des renseignements pertinents et/ou de présenter des observations par écrit concernant la ou les infraction(s) présumée(s). Tous les renseignements pertinents recueillis dans le cadre de l'enquête seront soigneusement examinés et pris en considération par un ou une membre de l'Équipe de direction du CMFC, ou par une personne déléguée, qui rendra une décision écrite exposant ses conclusions et ses réponses, le cas échéant. Le ou la membre concerné-e recevra une copie de cette décision.
- Les infractions au Code de conduite des membres peuvent entraîner une ou plusieurs des réponses suivantes : restriction de l'accès à certains services et/ou événements du CMFC, suspension temporaire du soutien offert par le personnel du CMFC, lettre d'avertissement du chef de la direction du CMFC, signalement officiel de sa conduite à l'ordre des médecins compétent et, dans des circonstances extrêmes (notamment en cas de conduites inacceptables répétées avec le personnel du CMFC), la suspension ou la révocation de l'adhésion. La suspension de l'adhésion peut être assortie ou non de conditions pour son rétablissement.
- Les membres reconnus coupables d'infractions au Code peuvent faire appel de la décision du CMFC au moyen d'un avis écrit dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la date de la décision. Cet avis doit inclure un énoncé écrit des raisons motivant la demande ainsi que le paiement des frais d'appel, d'un montant de 150 \$. Les appels sont examinés par un comité de trois (3) membres du Conseil d'administration du CMFC, désignés par le président ou la présidente du Conseil d'administration, ou une personne déléguée. Les appels prennent généralement la forme d'une audience écrite. Dans des circonstances exceptionnelles, le CMFC peut, à sa seule discrétion, décider de tenir une audience orale, en tout ou en partie, en personne ou virtuellement, plutôt qu'une audience écrite. Après examen de l'ensemble des renseignements pertinents relatifs à l'affaire, le comité d'appel rend une décision écrite confirmant ou modifiant, en tout ou en partie, la décision du CMFC. La décision du comité d'appel est définitive et ne peut plus faire l'objet d'un autre appel.
- Tout incident de conduite inacceptable sera consigné au dossier du membre, de même que la réponse du CMFC.
- Le personnel, pour sa part, est tenu de fournir un service exceptionnel aux membres. Tous les employés du CMFC sont soumis aux politiques des ressources humaines du CMFC.

Amélioration continue

Le présent Code de conduite sera révisé régulièrement pour s'assurer qu'il demeure conforme aux meilleures pratiques et répond à l'évolution des besoins. La rétroaction du personnel est la bienvenue et permettra d'améliorer les politiques et les protections. Par ailleurs, une formation sera offerte aux membres du personnel qui le nécessitent.

Approuvé par : Conseil d'administration du CMFC

Date : Le 18 février 2026

Ce document constitue un engagement à assurer la dignité et la sécurité de l'ensemble du personnel et à promouvoir un environnement respectueux.



Annexe A : Conduite inacceptable de la part de membres

Une conduite inacceptable de la part de membres comprend, sans toutefois s'y limiter, les comportements suivants :

Comportement agressif ou abusif

- **Violence verbale :** Langage insultant, dégradant ou offensant, y compris l'humour déplacé, les allusions ou les allégations malveillantes
- **Violence physique :** Toute forme de violence physique ou de menaces de violence physique
- **Comportement menaçant :** Comportement ou langage (écrit ou oral) susceptible de provoquer chez les membres du personnel ou chez quiconque un sentiment de peur, de menace ou d'abus

Discrimination et harcèlement

- **Remarques discriminantes :** Commentaires verbaux ou écrits qui sont importuns, offensants ou désobligeants et qui sont liés au genre, à l'orientation sexuelle, au handicap, à l'apparence physique, à la masse corporelle, à la race, à la religion, à l'origine nationale ou à l'âge
- **Harcèlement :** Tout comportement visant à intimider, humilier, discréditer ou soumettre une autre personne, notamment un comportement persistant et offensant, abusif, intimidant, malveillant ou insultant

Conduite non professionnelle

- **Fausse représentation :** Falsification des titres de compétence, des qualifications ou de l'expérience
- **Non-respect des politiques :** Non-respect des lois, des règlements, du règlement administratif du CMFC et des politiques organisationnelles applicables
- **Comportement vexatoire :** Actions ou comportements, souvent de nature persistante, visant à entraîner de l'agacement, de la détresse ou un dérangement excessif et déraisonnable. Les exemples comprennent, sans toutefois s'y limiter, le recours abusif aux processus légitimes afin de faire valoir une réclamation ou de régler un grief personnel ; la formulation de réclamations non fondées, futiles ou sans égard aux faits ; ou encore des comportements ou actions visant à perturber ou entraver les activités courantes du CMFC
- **Entrave :** Comportement qui nuit à la capacité du personnel, des bénévoles ou des volontaires du CMFC à effectuer leur travail de façon efficace