

**RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION**

2023-2024

Commissaire à la santé et au bien-être

880, chemin Sainte-Foy, bureau 4.40
Québec (Québec) G1S 2L2

Courriel : csbe@csbe.gouv.qc.ca

Le présent document est accessible en version électronique dans le site Internet du CSBE : www.csbe.gouv.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024
ISBN : 978-2-550-98218-0 (pdf)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles ou à des fins d'étude privée ou de recherches scientifiques, mais non commerciales, sont permises à la condition d'en mentionner la source.

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE 5

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE 6

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES 7

1. L'ORGANISATION 8

1.1 L'ORGANISATION EN BREF 8

1.2 FAITS SAILLANTS 11

2. LES RÉSULTATS 18

2.1 PLAN STRATÉGIQUE 18

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 26

3. LES RESSOURCES UTILISÉES 28

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES 28

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES 30

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES 30

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES 32

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS 32

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE 33

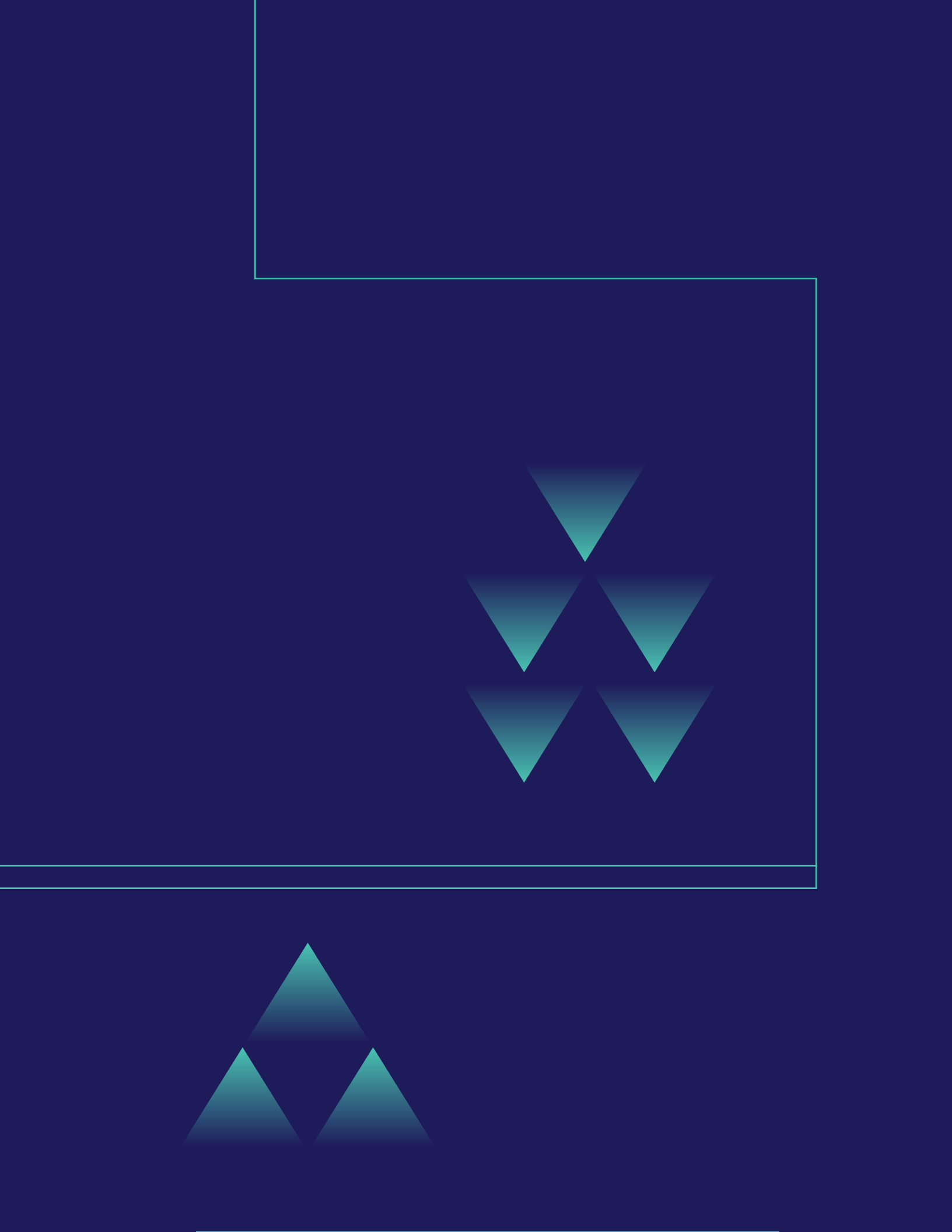
4.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS 33

4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI 34

4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES
ET DES ADMINISTRATEURS PUBLICS 38

4.6 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 48

4.7 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 50



MESSAGE DU MINISTRE

Québec, septembre 2024

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'administration publique*, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Commissaire à la santé et au bien-être pour l'exercice financier du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Le Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE) vise à éclairer le débat public et la prise de décision gouvernementale en faveur d'un système de santé et de bien-être agile, performant et pérenne.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Santé,



Christian Dubé



MESSAGE DE LA COMMISSAIRE À LA SANTÉ ET AU BIEN-ÊTRE

Québec, septembre 2024

Monsieur Christian Dubé
Ministre de la Santé
1075, chemin Sainte-Foy, 15^e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Monsieur le Ministre,

En vertu de la *Loi sur l'administration publique*, je vous présente le rapport annuel de gestion 2023-2024 du Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE). Ce rapport décrit les principales réalisations du CSBE dans la dernière année et atteste les résultats obtenus pour la période 2023-2024.

Au cours de cette année financière, le CSBE a terminé dans les délais prévus ses travaux sur le mandat spécial confié par le gouvernement du Québec en mars 2022, soit celui d'évaluer la performance des programmes gouvernementaux de soutien à domicile. Dans le cadre de ce mandat d'envergure, le CSBE a examiné tant les programmes de soutien financier que ceux visant à offrir des services directs à la population. Le CSBE a ainsi publié, le 23 janvier 2024, le quatrième et dernier tome de la série *Bien vieillir chez soi*, dans lequel il fait une synthèse du contenu des trois premiers tomes et de plusieurs rapports de recherche, et où il présente ses conclusions et ses recommandations.

En février 2024, il a publié son premier rapport sur les délibérations du Forum de consultation, mettant en lumière la vision des membres sur l'avenir des soins et des services de soutien à domicile.

Le CSBE s'est montré particulièrement actif sur la scène publique durant l'année 2023-2024, alors qu'il a participé à de nombreux événements pour faire rayonner ses travaux.

Je vous saurais gré de bien vouloir déposer ce rapport annuel de gestion à l'Assemblée nationale, comme le prévoit la *Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être*.

La commissaire à la santé et au bien-être,



Joanne Castonguay



DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le rapport annuel de gestion 2023-2024 du Commissaire à la santé et au bien-être ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

La commissaire à la santé et au bien-être,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'J' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Joanne Castonguay

1. L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF

Le Commissaire à la santé et au bien-être (CSBE) est un organisme-conseil.

Il a été institué par la *Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être* (RLRQ, c. 32.1.1). L'article 2 de sa loi constitutive définit sa mission comme suit :

Aux fins d'améliorer la santé et le bien-être de la population, le commissaire est responsable d'apprécier les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux en prenant en compte l'ensemble des éléments systémiques interactifs de ce dernier et de fournir à la population les éléments nécessaires à une compréhension globale des actions entreprises par le gouvernement eu égard aux grands enjeux dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Il exerce ces responsabilités notamment en regard de la qualité, de l'accessibilité, de l'intégration, de l'assurabilité et du financement des services, des déterminants de la santé et du bien-être, des aspects éthiques liés à la santé et au bien-être, des médicaments et des technologies.

En d'autres mots, le CSBE vise à :

Éclairer le débat public et la prise de décision gouvernementale en faveur d'un système de santé et de bien-être agile, performant et pérenne.

Vision

Un intervenant public de confiance qui contribue à l'évolution du système au bénéfice de la population.

Valeurs

Transparence : Nous favorisons l'accès à une information juste et pertinente à l'égard des facteurs qui contribuent ou qui nuisent à la performance du système et nous justifions nos recommandations.

Impartialité : Nous n'avons aucun parti pris et nous soutenons la prise de décision juste et équitable.

Équité : La santé et le bien-être de l'humain sont au centre des objectifs de notre société. Nous visons à maximiser le bien commun.

Inclusivité : La collaboration et la prise en compte des enjeux de toutes les parties prenantes, y compris des citoyennes et des citoyens, sont au cœur de nos pratiques.

Action

Dans la perspective de révéler les améliorations et les innovations institutionnelles possibles pour une société plus en santé, les actions du CSBE visent à :

- Informer le ministre de la Santé et des Services sociaux et la population quant au contexte, aux enjeux et à la performance du système de santé et de services sociaux, et le conseiller sur les choix qui s'imposent;
- Soutenir la capacité d'adaptation du système de santé et de services sociaux pour mieux répondre aux besoins de la population.

À cet égard, il nous faut :

- Contribuer à débloquer les barrières systémiques à l'innovation;
- Encourager la participation citoyenne;
- Soutenir le passage à l'action et tenir compte des enjeux éthiques.



Chiffres clés pour 2023-2024

Chiffres clés	Description
25	Effectif du bureau de la commissaire
3,8 M\$	Dépenses du bureau de la commissaire
13	Publications en lien avec la performance du système
89,9%	Taux de satisfaction du public à l'égard de l'information diffusée
15	Conférences données ou participation à des panels
4	Séances du Forum de consultation

1.2 FAITS SAILLANTS

Au cours de la dernière année, le CSBE s'est consacré à son mandat sur l'évaluation de la performance des programmes gouvernementaux de soutien à domicile (SAD) dans le cadre d'un mandat que lui a confié le gouvernement du Québec au printemps 2022. En janvier 2024, le CSBE a publié le rapport final contenant ses recommandations.

De plus, le CSBE a lancé un site Web refondu en début d'exercice. Il a également publié un premier rapport portant sur les délibérations de son forum de consultation. Il a poursuivi ses travaux sur la mise au point d'un prototype d'outil pour la visualisation de données, soit un tableau de bord sur la performance des centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), et a adapté cet outil pour la visualisation de données sur la performance des soins et des services de soutien à domicile.

Par ailleurs, la commissaire a pris part à de nombreux événements à titre de conférencière ou de panéliste et a participé aux audiences publiques du projet de loi n°15 (*Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace*).

Mandat sur l'évaluation de la performance des programmes gouvernementaux de soutien à domicile

En mars 2022, le gouvernement du Québec a confié à la commissaire, par voie de décret, le mandat d'évaluer la performance des programmes gouvernementaux de soutien à domicile. Selon ce mandat, l'analyse du CSBE doit viser tant les programmes de soutien financier que ceux qui sont destinés à offrir des services directs à la population en matière de soutien à domicile.

Conformément au mandat confié, les travaux du CSBE cherchent à répondre aux questions suivantes :

- Est-ce que le modèle de soins à domicile au Québec répond aux besoins de la population?
- Est-ce que le modèle de soins à domicile est performant?
- Est-ce que la gouverne du système de soins à domicile est orientée sur la valeur?
- Est-ce que les formules de financement sont efficaces et équitables?

- Quel est le niveau d'acceptabilité sociale relatif à l'utilisation accrue du milieu communautaire ou du secteur privé pour bonifier l'offre de services à domicile?
- Quelles sont les recommandations pour améliorer la performance des services de soutien à domicile?

Pour ce faire, la commissaire et son équipe ont choisi de travailler à la production d'un rapport en plusieurs tomes.

Le premier tome de la série, *Bien vieillir chez soi : comprendre l'écosystème*, fut publié le 28 mars 2023 et s'est d'abord attaché à décrire et à comprendre l'état des lieux de l'écosystème du soutien à domicile.

Le deuxième tome, *Bien vieillir chez soi : chiffrer la performance*, publié en juin 2023, fournit une analyse chiffrée de la performance des services de soutien à domicile à l'échelle du Québec et des réseaux territoriaux de services. Ce tome couvre la dimension quantitative de l'analyse de performance demandée par le gouvernement.

Le troisième tome, *Bien vieillir chez soi : poser un diagnostic pour agir*, publié en novembre 2023, présente une analyse et une évaluation du degré de mise en œuvre, des effets observés et des conséquences observables de la Politique de services de soutien à domicile de 2003 *Chez soi : le premier choix*.

Finalement, le quatrième et dernier tome, *Bien vieillir chez soi : une transformation qui s'impose*, publié quant à lui en janvier 2024, présente les conclusions et les recommandations du CSBE sur le soutien à domicile.

Lancement d'un site Web refondu

L'année 2023 a été marquée par une étape charnière dans l'atteinte de l'objectif du CSBE, soit d'améliorer la portée de l'information diffusée sur la performance du système de santé québécois. Le CSBE a en effet procédé au lancement d'un site Web entièrement refondu et modernisé.

Conçu dans une optique d'ergonomie et d'adaptabilité, ce nouveau site offre une expérience de navigation fluide et intuitive, tant sur ordinateur que sur appareil mobile. Parmi les améliorations notables, on peut mentionner :

- L'ajout d'un blogue permettant de proposer des contenus accessibles pour la population dans une perspective de démocratisation de l'information.
- Une restructuration complète de l'architecture du contenu visant à faciliter le repérage de l'information sur la performance du système de santé. Les publications sont désormais classées de façon plus logique et cohérente.
- L'intégration d'un moteur de recherche optimisé permettant aux utilisateurs de trouver rapidement et efficacement les publications et les données désirées. Cet outil contribue à accroître la visibilité et l'utilisation des travaux du CSBE.

Grâce à ces améliorations substantielles, le site Web incarne la volonté du CSBE de rendre son expertise et ses constats plus accessibles et de nourrir un dialogue constructif avec la population et les acteurs du réseau.

Activités du Forum de consultation du CSBE

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Forum de consultation (tel qu'il est édicté au chapitre IV de sa loi constitutive) a poursuivi son mandat de fournir à la commissaire son point de vue sur diverses questions qui touchent le système de santé et de services sociaux ainsi que la santé et le bien-être de la population.

Une délibération du Forum a eu lieu en avril 2023, faisant suite à deux autres délibérations tenues lors de l'exercice précédent, en octobre 2022 et en janvier 2023. Ces délibérations portaient sur le soutien à domicile.

Les conclusions de ces délibérations sont présentées dans le rapport intitulé *Quel avenir pour le soutien à domicile? Du soutien à domicile vers le maintien de l'autonomie : pour un écosystème visant le mieux-être des personnes*, rendu public en février 2024. Il s'agissait de la première publication sur les délibérations du Forum de consultation du Commissaire à la santé et au bien-être depuis sa mise sur pied.

Dans ce rapport, on présente la vision des membres du Forum sur les soins et les services de soutien à domicile. Le Forum souhaite le maintien de l'autonomie par un écosystème de soutien à domicile misant sur le mieux-être des personnes.

Pour les membres, l'autonomie est la valeur centrale des soins et des services de soutien à domicile. Ils pensent qu'on ne doit pas seulement soutenir la personne pour qu'elle demeure à domicile. On doit soutenir la personne dans le maintien de son autonomie, au sein de sa communauté. Cela nécessite la mobilisation de plusieurs acteurs de soutien à domicile tout comme de la société civile.

Les membres se sont prononcés sur l'acceptabilité sociale d'un recours accru aux organismes communautaires ou à des entreprises du secteur privé en vue de bonifier l'offre de services en soutien à domicile. C'était l'une des questions auxquelles le mandat gouvernemental sur le soutien à domicile demandait au CSBE de répondre.

Sur cette question, les membres ont montré une ouverture à une participation accrue de ces secteurs, avec une préférence pour le secteur des organisations privées à but non lucratif. Ils ont précisé des conditions pour augmenter la place des organismes communautaires et des entreprises privées dans le soutien à domicile. Cet écosystème doit maintenir l'équité, assurer une allocation juste des ressources et la continuité des services quel que soit le prestataire et être transparent sur la provenance des services offerts.

De plus, les propositions du Forum rejoignent celles formulées par le CSBE dans son quatrième tome sur le soutien à domicile :

- que le maintien de l'autonomie sous-tende un accès facile et rapide à l'information liée aux services de soutien à domicile;
- de lever les obstacles pour demeurer dans sa communauté;
- de miser sur la prévention en amont des pertes d'autonomie;
- de viser une approche sociétale de maintien de l'autonomie.

Tableau de bord sur la performance des CHSLD

En collaboration avec l'École de santé des populations et de la santé mondiale de l'Université McGill, le CSBE a mis au point un tableau de bord sur la performance des soins et des services aux aînés en CHSLD dans 22 réseaux territoriaux de services.

Ce tableau de bord s'adresse aux acteurs de la gouvernance locale des territoires. Il leur sert à évaluer les points forts et les points faibles de la performance en CHSLD à l'intérieur de leur territoire. Il vise aussi à leur permettre d'identifier des pistes d'amélioration dans leur région et de mieux comprendre la situation de l'hébergement au Québec.

Les acteurs du milieu peuvent aussi en apprendre davantage sur les caractéristiques de la population et sur celles des clientèles hébergées à même un territoire, sur l'évolution de la demande en hébergement, sur leur niveau de performance en fonction des ressources investies en CHSLD et sur l'impact qu'a eu la pandémie dans la vie des résidents et des travailleurs de la santé en CHSLD.

Le CSBE a présenté cet outil au Comité de gestion du réseau de la santé et des services sociaux au début d'octobre 2023 et l'a ensuite diffusé aux acteurs concernés du réseau ce même mois. Par après, les utilisateurs ont été invités à répondre à un sondage en vue d'améliorer l'outil en fonction des commentaires reçus.

Un second outil de visualisation, portant sur les services de soutien à domicile, sera diffusé au cours de l'année financière 2024-2025.

La participation du CSBE à des activités publiques

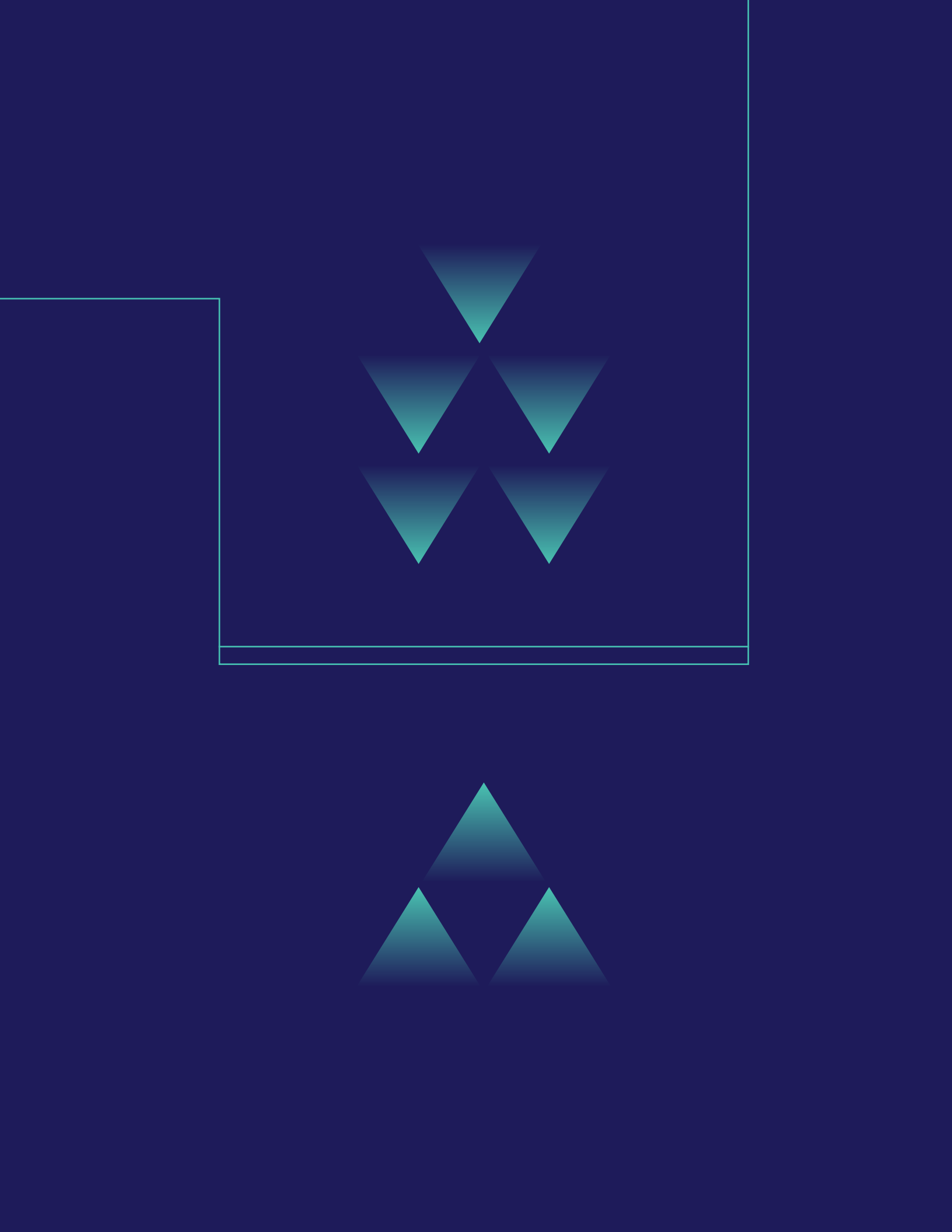
La commissaire a fait rayonner les travaux du CSBE, en tant que conférencière ou panéliste, lors de multiples événements publics organisés par des acteurs et des organisations du milieu de la santé et des services sociaux.

Au total, elle a participé à plus d'une quinzaine d'activités portant notamment sur les soins et les services de soutien à domicile.

Audiences publiques du projet de loi n° 15

En mai 2023, la commissaire a pris la parole devant la Commission de la santé et des services sociaux dans le cadre des audiences publiques sur le projet de loi n° 15, *Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace*.

À cette occasion, la commissaire a usé de son expertise et de celle de son organisation sur les enjeux systémiques de gouvernance pour mettre en lumière les principaux risques perçus dans le projet de loi, notamment en ce qui a trait à l'autonomie et à l'imputabilité des établissements, à la centralisation des contrats, à la place occupée par la santé publique et à la centralisation des données. La commissaire a également présenté des constats issus de ces travaux sur la transformation de la gouvernance des systèmes de santé pour alimenter la réflexion du gouvernement sur le projet de loi. Suivant cette présentation, la commissaire a déposé un mémoire.



2. LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

Résultats relatifs au plan stratégique

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2023-2024 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

Période couverte : du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Orientation 1 : Améliorer l'information pour soutenir des choix axés sur la valeur pour la population

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1 Mettre en œuvre un modèle d'évaluation de la performance centré sur la valeur pour la population	Proportion des éléments de mesure du modèle publiés	40 %	35,3%	20
1.2 Intégrer le point de vue de la population à l'évaluation de la performance	Taux de satisfaction des membres du Forum de consultation sur leur contribution	85 %	85 %	21
1.3 Évaluer la performance du système de santé et de services sociaux par groupe de population	Nombre de rapports d'évaluation portant sur un groupe de population rendus publics	1	3	22
1.4 Augmenter la portée de l'information diffusée sur la performance	Taux de satisfaction du public à l'égard de l'information diffusée sur les plateformes numériques de l'organisation	80 %	89,9%	23

Orientation 2 : Favoriser l'évolution des politiques publiques pour améliorer la santé et le bien-être de tous les groupes au sein de la population

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
2.1 Proposer des stratégies pour lever les barrières systémiques qui nuisent à l'amélioration de la performance	Proportion des barrières identifiées qui sont accompagnées de recommandations stratégiques pour améliorer l'atteinte des résultats	60 %	100 %	25

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2021-2025

ENJEU 1 : UN SYSTÈME DE SANTÉ ET DE BIEN-ÊTRE FACE AU DÉFI DE LA VIABILITÉ

Orientation 1 : Améliorer l'information pour soutenir des choix axés sur la valeur pour la population

Objectif 1.1 : Mettre en œuvre un modèle d'évaluation de la performance centré sur la valeur pour la population

Contexte lié à l'objectif :

L'accès à de l'information fiable et pertinente est essentiel pour délimiter les enjeux prioritaires, bien comprendre le contexte et orienter la prise de décision. La qualité de la gouvernance du système en dépend. C'est pourquoi le CSBE a amorcé la mise en place de son modèle d'évaluation de la performance. Il renferme une série d'indicateurs qui permettent d'évaluer la contribution des différentes dimensions de l'offre de soins et de services axés sur la valeur pour divers groupes de la population.

Dans ce contexte, la notion de valeur correspond au rapport entre les résultats de santé qui sont importants pour la population et leurs coûts totaux imputés au système. L'objectif est de consacrer des ressources aux soins et aux services qui améliorent et maximisent ces résultats importants pour la population.

Il faut noter que les éléments qui sont considérés comme des résultats importants varient selon le groupe de personnes. Pour qu'un système soit tenu pour viable, il faut maintenir un équilibre entre les résultats qui ont de la valeur pour la population, les résultats qui ont de la valeur pour les nombreuses parties prenantes du système et les éléments que la collectivité dans son ensemble juge les plus utiles et les plus importants.

Indicateur 1 : Proportion des éléments de mesure du modèle publiés

(Mesure de départ : Il n'y a pas de mesure de départ puisqu'il s'agit d'un nouvel indicateur qui n'a jamais été calculé.)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	5%	25%	40%	55%
Résultats	6% Cible atteinte	6% Cible non atteinte	37,5% Cible non atteinte	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Pour atteindre la cible de 40%, le CSBE devait avoir produit 7 fiches relatives aux dimensions de la performance sur les 16 prévues à son cadre d'analyse¹.

Au total, cinq nouvelles fiches relatives aux dimensions de la performance de son modèle d'évaluation de la performance axé sur la valeur furent produites au cours de l'exercice, dont trois sont publiées. Les autres sont en voie de l'être.

Fiches relatives aux dimensions de la performance

Sujet	État réalisation
Accessibilité	Publiée
Ressources du système de santé et de services sociaux	Publiée
Sécurité des usagers	Publiée
Pertinence des soins de santé et des services sociaux	Publiée
Soins axés sur les usagers	Produite
Productivité	Produite
Efficacité	En cours
Intégration	En cours
Gouvernance	En cours
Valeur	En cours

¹ Initialement, 17 dimensions étaient prévues. Cependant, au cours de la dernière année, la dimension des coûts a été intégrée à celle des ressources. Ainsi, le nombre total de dimensions passe de 17 à 16.

Objectif 1.2 : Intégrer le point de vue de la population à l'évaluation de la performance

Contexte lié à l'objectif :

En 2021, le CSBE a établi le Forum de consultation, lequel est prévu par sa loi constitutive. Il permet à la commissaire d'obtenir un éclairage unique sur les besoins et les attentes de la population dans le cadre de ses évaluations de la performance. Le CSBE entend également recourir à différentes méthodes de consultation pour recueillir le point de vue de la population, qui est la plus à même de juger de ce qui lui apporte de la valeur dans le système. Sa contribution est donc primordiale à la qualité de l'information sur le système.

Indicateur 1 : Taux de satisfaction des membres du Forum de consultation sur leur contribution

(Mesure de départ : Il n'y a pas de mesure de départ puisqu'il s'agit d'un nouvel indicateur qui n'a jamais été calculé.)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	s. o. ¹	75 %	85 %	85 %
Résultats	s. o.	93 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte	s. o.

1. Les membres du Forum de consultation furent nommés le 16 juin 2022 et ont entrepris leurs travaux en octobre 2022.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Dans l'ensemble, les membres du Forum de consultation expriment leur satisfaction quant à leur contribution au Forum. Cela est cohérent avec les résultats des sondages récents portant sur leur perception de la qualité des délibérations. Les membres du Forum apprécient le fonctionnement et l'animation des délibérations, qui permettent l'expression d'une diversité de points de vue. Ils jugent aussi que, dans l'ensemble, les délibérations sont de qualité et permettent d'atteindre les objectifs fixés. Globalement, les membres sont satisfaits de leur contribution au Forum de consultation. En effet, selon les données recueillies, **85 %** (14 sur 17) des répondants au plus récent sondage se déclarent au moins satisfaits de leur participation au sein du Forum dans la dernière année (d'avril 2023 à février 2024).

Justification du taux

Le taux de satisfaction pour 2023-2024 est inférieur à celui de l'an dernier (93%), mais nous avons atteint la cible prévue sur le plan stratégique pour 2023-2024 (85%). Rappelons qu'un biais influençait la validité et la fiabilité de la mesure en 2022-2023, et que les membres ne s'étaient prononcés qu'à partir d'une séance de délibération en mode présentiel (octobre 2022) et d'une séance de délibération en mode virtuel (janvier 2023).

Pour 2023-2024, les membres se sont exprimés en lien avec leur participation à 4 séances de délibérations (3 en mode présentiel et 1 en mode virtuel).

Objectif 1.3 : Évaluer la performance du système de santé et de services sociaux par groupe de population

Contexte lié à l'objectif :

Le CSBE propose d'évaluer la performance du système en tenant compte de la continuité des soins pour différents groupes de la population. Cette approche laisse supposer qu'on doit prendre en considération toutes les interventions le long de leur parcours dans le système en fonction de la valeur de ces interventions sur le plan de résultats de santé.

Indicateur 1 : Nombre de rapports d'évaluation portant sur un groupe de population rendus publics

(Mesure de départ : Il n'y a pas de mesure de départ puisqu'il s'agit d'un nouvel indicateur qui n'a jamais été calculé.)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	1	1	1	1
Résultats	1 Cible atteinte	2 Cible atteinte	3	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Dans le cadre d'un mandat que lui a confié le gouvernement du Québec au printemps 2022, le CSBE a publié 3 rapports d'évaluation de la performance en 2023-2024. Ils portent sur la performance du soutien à domicile :

- Le tome 2, *Chiffrer la performance*, présente des chiffres sur la performance du soutien à domicile;
- Le tome 3, *Poser un diagnostic pour agir*, mesure le niveau de la mise en œuvre de la Politique de soutien à domicile instaurée par le gouvernement du Québec en 2003;

- Le tome 4, *Une transformation qui s'impose*, propose des conclusions de ses travaux et formule des recommandations pour améliorer les soins et les services à domicile au Québec.

La publication de ces trois tomes sur le SAD fournit aux décideurs publics une information complète et pertinente pour guider leurs actions dans l'optique d'améliorer la performance du soutien à domicile au Québec.

Objectif 1.4 : Augmenter la portée de l'information diffusée sur la performance

Contexte lié à l'objectif :

Le CSBE agit pour accroître la portée de l'information qu'il diffuse. Tous les efforts sont mis pour rendre accessible l'information sur la performance à même les plateformes numériques du CSBE, et ce, dans des formats qui en facilitent la consultation et la compréhension. Le CSBE souhaite devenir la référence en matière de données sur la performance du système de santé et de services sociaux au Québec. Ces actions, en phase avec la Stratégie de transformation numérique du gouvernement du Québec, contribueront à la transparence des actions du gouvernement et rendront disponible de l'information jusqu'ici difficilement accessible par le public et les acteurs du système. Fournir une information claire et de qualité est une condition préalable à l'existence d'un débat public susceptible de mener à de meilleures décisions pour l'avenir du système.

Indicateur 1 : Taux de satisfaction du public à l'égard de l'information diffusée sur les plateformes numériques de l'organisation

(Mesure de départ : Il n'y a pas de mesure de départ puisqu'il s'agit d'un nouvel indicateur qui n'a jamais été calculé.)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	70 %	75 %	80 %	85 %
Résultats	64 % Cible non atteinte	41 % Cible non atteinte	89,9 % Cible atteinte	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de l'exercice 2023-2024, le taux de satisfaction du public à l'égard de l'information diffusée sur les plateformes numériques du CSBE a atteint 89,9 %, dépassant largement la cible fixée pour l'année. Ce taux de satisfaction est plus du double de celui obtenu l'année précédente.

La méthodologie employée cette année est similaire à celle utilisée l'an dernier. Entre le 31 janvier et le 4 mars 2024, un court questionnaire a été transmis à l'ensemble des abonnés à l'infolettre du CSBE. Dans la dernière semaine du sondage, un lien ouvert, non assigné à un utilisateur précis à des fins de suivi, a également été diffusé sur les plateformes numériques du CSBE. Préalablement à l'envoi du sondage, une campagne publicitaire a été menée sur le compte LinkedIn du CSBE de manière à augmenter le nombre d'abonnés à l'infolettre. Au total, 128 réponses au sondage ont été recueillies, une augmentation du taux de réponse par rapport à l'année précédente.

La hausse importante du taux de satisfaction du public résulte des efforts faits par le CSBE au cours des derniers mois pour améliorer la portée et la visibilité de ses travaux. Le lancement du site Web refondu du CSBE, offrant une expérience utilisateur améliorée et un accès facilité au contenu, a probablement grandement contribué à cette hausse de satisfaction. De même, des stratégies délibérées ont été mises en place pour accroître l'audience des publications numériques et pour systématiser la production de contenu synthétisé tel que des résumés et des infographies qui accompagnent les publications principales.

Orientation 2 : Favoriser l'évolution des politiques publiques pour améliorer la santé et le bien-être de tous les groupes au sein de la population

Objectif 1.1 : *Proposer des stratégies pour lever les barrières systémiques qui nuisent à l'amélioration de la performance*

Contexte lié à l'objectif :

Le système québécois de santé et de services sociaux a fait l'objet de plusieurs études et rapports qui visaient à en améliorer la performance. De nombreux problèmes ont été relevés, souvent à répétition. Des solutions ont été proposées, mais rarement mises en œuvre dans l'ensemble du système. Les problèmes en question, qui peuvent être qualifiés de systémiques, sont connus depuis longtemps, au point où ils semblent cristallisés dans les visions et les pratiques actuelles. Plusieurs relèvent même de la gouvernance du système, dont la complexité ne favoriserait pas l'innovation.

Le CSBE entend d'abord repérer les barrières systémiques qui nuisent à l'amélioration de la performance du système de santé et de services sociaux québécois. Pour y arriver, il devra d'abord retenir les meilleures pratiques et déterminer les freins à leur mise en œuvre, pour ensuite recommander des moyens pour lever les obstacles aux changements institutionnels et conseiller le gouvernement sur les stratégies les plus prometteuses pour y parvenir.

Indicateur 1 : Proportion des barrières identifiées qui sont accompagnées de recommandations stratégiques pour améliorer l'atteinte de résultats

(Mesure de départ : Il n'y a pas de mesure de départ puisqu'il s'agit d'un nouvel indicateur qui n'a jamais été calculé.)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	25%	40%	60%	75%
Résultats	50% Cible atteinte	40% Cible atteinte	100% Cible atteinte	s. o.

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Soutien à domicile

Toutes les barrières systémiques qui entravent l'amélioration de la performance et l'innovation en SAD repérées en 2022-2023 et devant être accompagnées d'une stratégie en 2023-2024, l'ont été. Tandis que les barrières portant sur les rôles et les responsabilités, le financement et une politique structurante ont fait l'objet de recommandations de stratégies dans la publication *Bien vieillir chez soi – tome 4 : une transformation qui s'impose* (2024), la barrière liée à l'innovation dans le SAD a fait l'objet d'une recommandation de stratégie dans la publication *Innovations en soins et [en] services à domicile au Québec* (2023).

Personnes âgées

La thématique de la performance des soins et des services aux personnes âgées constitue un nouveau chantier au CSBE. Il est trop tôt, à ce stade des travaux qui ont débuté en 2024, pour repérer des barrières systémiques pouvant mener à la formulation de recommandations de stratégies.

Bilan des barrières identifiées et des stratégies proposées 2021-2025

	Barrière	Stratégie
1	Soins et services aux aînés hébergés : absence d'instruments robustes d'évaluation des résultats obtenus	Proposée en 2021-2022
2	Système de santé et de services sociaux : un ministère qui ne valorise pas son rôle de gouvernance	Proposée en 2022-2023
3	Complexité et confusion dans les rôles et les responsabilités entre les diverses parties prenantes du soutien à domicile	Proposée en 2023
4	Barrières à l'innovation au sein du soutien à domicile	Proposée en 2023
5	Manque de planification financière adéquate, complexité et incohérence des mécanismes de financement du soutien à domicile au regard des objectifs de la politique	Proposée en 2023-2024
6	Absence d'une vision, d'une politique structurante et de plan intégré en soutien à domicile	Proposée en 2024
Proportion des barrières identifiées qui sont accompagnées de recommandations stratégiques pour améliorer l'atteinte des résultats		6/6

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En vertu de l'article 6 de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, c. A-6.01), chaque ministère et organisme gouvernemental qui fournit directement des services à la population doit rendre publique une déclaration de services aux citoyens. Puisque le CSBE n'offre pas de services à la population ni aux entreprises, il n'est pas tenu de publier une telle déclaration de services.



3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires, au 31 mars

Secteur d'activité	2022-2023	2023-2024	Écart
Commissaire à la santé et au bien-être	22	25	3

Formation et perfectionnement du personnel

Les données sur les dépenses liées à la formation et au perfectionnement du personnel sont calculées pour l'année civile 2023 (du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023).

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2022	2023
Proportion de la masse salariale (%)	0,61%	0,79%

Nombre moyen de jours de formation par personne

	2022	2023
Cadre	1,03	0,14
Professionnel	26,21	1,28
Fonctionnaire	3,96	0,21
Total	31,2	1,63

Somme allouée par personne

	2022	2023
Somme allouée par personne ¹	704\$	892\$

1. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre et professionnel, et les fonctionnaires.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Taux de départ volontaire (%)	24,7 ¹ %	16,85%	11,11%

1. En 2021-2022, 2 employés actifs furent mutés alors que 2 employés actifs ont démissionné.

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre d'employés qui ont pris leur retraite au sein du personnel régulier	0	1	0

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Dépenses par secteur d'activité

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2024 (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) - (1)	Dépenses réelles 2022-2023 (000 \$) Source : Comptes publics 2022-2023
Rémunération	2 807 000 \$	2 489 594 \$	317 406 \$	2 252 508 \$
Fonctionnement	2 365 800 \$	1 391 897 \$	973 903 \$	1 428 528 \$
Transfert	230 000 \$	152 400 \$	77 600 \$	138 306 \$
Sous-total	5 402 800 \$	4 033 892 \$	1 369 708 \$	3 819 342 \$
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Total	5 402 800 \$	4 033 892 \$	1 369 708 \$	3 819 342 \$

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le CSBE n'a réalisé aucun projet d'envergure en 2023-2024. Il est à noter que l'infrastructure technologique du CSBE est fournie et gérée par le MSSS dans le cadre d'une entente de services.



4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du
1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

Catégories	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	4 655	0	4 655	2,55	2,45	0,1
2. Personnel professionnel	32 576,85	77,46	33 654,28	17,88	16,38	1,5
3. Personnel infirmier	-	-	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	5 283,36	0	5 283,36	2,89	2,45	0,44
6. Agents de la paix	-	-	-	-	-	-
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-	-	-
Total	42 515,21		77,43	23,32	21,28	2,04

Contrats de service

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	6	299 945,00 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	9	449 795,40 \$
Total des contrats de service	15	749 740,40 \$

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'exercice, le CSBE a adopté le Plan d'action de développement durable 2023-2028, lequel épouse les orientations de la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028.

Par ailleurs, les travaux du CSBE et ses recommandations prennent déjà appui sur plusieurs des 16 principes de développement durable. Ainsi, son cadre d'appréciation de la performance, axé sur la valeur, s'intéresse à la mesure des résultats qui sont importants pour la population. Il s'appuie notamment sur les principes de santé et de qualité de vie, de participation et d'engagement, de prévention et de précaution, en fonction des ressources consenties pour atteindre les résultats visés, ce qui fait référence aux principes d'équité et de solidarité sociales ainsi que d'efficacité économique.

4.3 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

Au cours de l'année 2023-2024, aucun acte répréhensible n'a été divulgué.

4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2024

Nombre de personnes occupant un poste régulier

20

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
3	6	2	8

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier	3	1	-	-	-	2	33,3%
Occasionnel	6	2	-	-	-	3	33,3%
Étudiant	2	1	-	-	-	2	50%
Stagiaire	8	2	-	-	-	7	25%

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Régulier ¹ (%)	15%	-	-	-
Occasionnel (%)	30%	16,7%	-	-
Étudiant (%)	10%	-	-	-
Stagiaire (%)	40%	-	-	-

1. Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excepté les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	0	-	0	-	0	-
Autochtones	0	-	0	-	0	-
Personnes handicapées	0	-	0	-	0	-

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	0	-	3	13,63 %	3	12 %
MVE Outaouais/Montérégie	0	-	0	-	-	-
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	0	-	0	-	-	-
MVE Capitale-Nationale	0	-	0	-	-	-
MVE Autres régions	0	-	0	-	-	-

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0 %

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	3	6	2	8	19
Nombre de femmes embauchées	1	4	1	5	11
Taux d'embauche de femmes (%)	33,3%	66,7%	50 %	62,5%	57,9%

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technique	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	2	14	3	-	-	-	20
Nombre total de femmes	0	11	3	-	-	-	15
Taux de représentativité des femmes (%)	0%	78,5%	100%	-	-	-	75%

Autres mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi pour l'un des groupes cibles

Autres mesures ou actions en 2023-2024 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

Mesure ou action	Groupe cible	Nombre de personnes visées
s. o.	s. o.	s. o.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

Le CSBE a adopté un code d'éthique et de déontologie pour la personne titulaire de la fonction de commissaire ainsi que pour ses commissaires adjointes et adjoints. Il est reproduit ci-dessous. Le CSBE a également adopté un code d'éthique et de déontologie pour ses spécialistes externes ainsi qu'un code d'éthique pour les membres du Forum de consultation.

Préambule

Le commissaire à la santé et au bien-être, ci-après appelé *commissaire*, est une personne nommée par le gouvernement conformément à sa loi constitutive, soit la *Loi sur le Commissaire à la santé et au bien-être* (RLRQ, c. C-32.1.1). Le gouvernement détermine la rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail du commissaire. C'est le ministre de la Santé et des Services sociaux qui est responsable de l'application de cette loi.

Le commissaire nomme, parmi les membres de son personnel, un ou plusieurs commissaires adjoints, dont un en particulier qui doit être responsable des aspects éthiques liés à la santé et au bien-être. Le personnel du Commissaire à la santé et au bien-être est nommé et rémunéré suivant la *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1).

Les responsabilités du Commissaire à la santé et au bien-être sont déterminées dans sa loi constitutive à l'article 2. Elles se lisent comme suit :

Aux fins d'améliorer la santé et le bien-être de la population, le commissaire est responsable d'apprécier les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux en prenant en compte l'ensemble des éléments systémiques interactifs de ce dernier et de fournir à la population les éléments nécessaires à une compréhension globale des actions entreprises par le gouvernement eu égard aux grands enjeux dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Il exerce ces responsabilités notamment en regard de la qualité, de l'accessibilité, de l'intégration, de l'assurabilité et du financement des services, des déterminants de la santé et du bien-être, des aspects éthiques liés à la santé et au bien-être, des médicaments et des technologies.

Les principales fonctions du Commissaire à la santé et au bien-être sont énumérées dans cette loi à l'article 14. Elles se lisent comme suit :

1° il évalue l'ensemble des éléments du système de santé et de services sociaux afin d'en déterminer la pertinence;

2° il apprécie périodiquement les résultats obtenus par le système de santé et de services sociaux en fonction des ressources qui y sont affectées et des attentes raisonnables qui peuvent en découler;

3° il informe le ministre et la population de la performance globale du système de santé et de services sociaux, des changements qu'il propose afin d'en améliorer notamment l'efficacité ou l'efficience de même que des enjeux et des implications de ses propositions;

4° il rend publiques les informations permettant un débat au sein de la population sur les enjeux et les choix nécessaires à la viabilité du système de santé et de services sociaux et une compréhension globale par cette dernière de ceux-ci;

5° il donne des avis au ministre sur l'évolution de l'état de santé et de bien-être de la population, notamment par l'analyse rétrospective des impacts des politiques gouvernementales sur cet état.

SECTION I — DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

Objet et champ d'application

Le commissaire est un administrateur public au sens du paragraphe 1° de l'article 2 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (M-30, r. 1). À ce titre, il doit se doter d'un code d'éthique et de déontologie conformément aux prescriptions de ce règlement.

1. Suivant ce même paragraphe, les commissaires adjoints, en tant que titulaires de charges administratives dans un organisme visé par cette loi, sont des administrateurs publics. Ils sont soumis aux mêmes normes d'éthique et de déontologie que le commissaire.
2. Le présent code d'éthique et de déontologie vise à préserver et à renforcer le lien de confiance des citoyennes et des citoyens du Québec dans l'intégrité et l'impartialité du commissaire et de ses commissaires adjoints, à responsabiliser ces derniers de même qu'à favoriser la transparence au sein de l'organisme que constitue le Commissaire à la santé et au bien-être.
3. Ce code d'éthique et de déontologie s'applique à la personne qui agit à titre de commissaire de même qu'aux personnes que ce dernier nomme aux postes de commissaires adjoints.

4. Le commissaire doit s'assurer du respect par les commissaires adjoints des principes d'éthique et des règles de déontologie énoncés dans le présent code.

Mission du Commissaire à la santé et au bien-être

5. Le Commissaire à la santé et au bien-être a pour mission d'apprécier les résultats atteints par le système de santé et de services sociaux, de fournir à la population les éléments nécessaires à une compréhension globale des actions entreprises par le gouvernement eu égard aux grands enjeux dans le domaine de la santé et des services sociaux ainsi que de proposer des changements visant l'amélioration du système.

SECTION II — PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

Obligations fondamentales

6. Le commissaire et les commissaires adjoints doivent remplir fidèlement et honnêtement au meilleur de leur capacité et de leurs connaissances, tous les devoirs et pouvoirs qui leur sont dévolus par la Loi. Ils sont tenus d'exercer leurs fonctions dans l'intérêt public, en agissant de façon impartiale et objective.
7. Le commissaire et les commissaires adjoints s'engagent à promouvoir les valeurs organisationnelles et les principes généraux de gestion prévus dans la planification stratégique de l'organisme.
8. En plus des normes contenues dans le présent code, le commissaire et les commissaires adjoints sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (c. M-30, r. 1), par le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* et par le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
9. Les règles de conduite énoncées dans le présent code ne peuvent à elles seules décrire toutes les actions à privilégier, ni toutes les actions à éviter. Il appartient aux personnes concernées d'exercer leurs fonctions au meilleur de leurs aptitudes et de leurs connaissances, avec diligence, assiduité et intégrité, ainsi qu'avec honnêteté et discernement, dans le respect des lois.

Devoir d'exclusivité des fonctions

10. Sauf si l'autorité qui l'a nommé le désigne à d'autres fonctions, le commissaire, de même qu'un commissaire adjoint, doit s'occuper exclusivement des devoirs de ses fonctions et ne peut avoir aucune autre fonction, charge ou emploi, à moins d'y être autorisé. Le commissaire peut, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Un commissaire adjoint peut pareillement être autorisé par le commissaire.

Devoir de discrétion

11. Le commissaire et les commissaires adjoints sont tenus à la discrétion sur ce dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions et doivent, à tout moment, respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Devoir de neutralité politique

12. Le commissaire et les commissaires adjoints, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent prendre leurs décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans et de tout groupe de pression. Ils doivent aussi faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

Devoir de s'abstenir de toute situation de conflit d'intérêts

13. Le commissaire et les commissaires adjoints, dans l'exercice de leurs fonctions, doivent éviter de se placer dans une situation de conflit réel ou potentiel, de quelque nature que ce soit, entre leurs intérêts personnels et l'intérêt public.
14. Le commissaire doit déclarer par écrit au directeur général de l'organisme tout intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts. Les commissaires adjoints doivent déclarer par écrit un tel état de fait au commissaire.
15. Le commissaire et les commissaires adjoints ne peuvent avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui attaché à l'exercice de leurs fonctions. Si un tel intérêt leur échoit, notamment par succession ou donation, ils doivent y renoncer ou en disposer avec diligence. Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher le commissaire et les commissaires adjoints de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de leur organisme par lesquelles ils seraient aussi visés.

Devoir de probité à l'endroit des biens nécessaires à leur charge

16. Le commissaire et les commissaires adjoints ne doivent pas confondre les biens de l'organisme avec les leurs et ne peuvent les utiliser à leur profit ou au profit de tiers.

Devoir de probité à l'endroit des informations obtenues dans l'exercice de leur charge

17. Le commissaire et les commissaires adjoints ne peuvent utiliser à leur profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de leurs fonctions.

Devoir d'indépendance dans l'exercice de leur charge

18. Le commissaire et les commissaires adjoints ne peuvent accepter de cadeaux, de marques d'hospitalité ni autres avantages que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.
19. Le commissaire et les commissaires adjoints ne peuvent, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers.
20. Le commissaire et les commissaires adjoints doivent, dans la prise de leurs décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

Survie de certains devoirs de loyauté au terme de leur charge

21. Le commissaire et les commissaires adjoints qui ont cessé d'exercer leurs fonctions doivent se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de leurs fonctions antérieures au service de l'organisme.
22. Le commissaire et les commissaires adjoints qui ont cessé d'exercer leurs fonctions ne doivent pas divulguer d'information confidentielle qu'ils ont obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant l'organisme pour lequel ou avec lequel ils ont travaillé ou encore avec lequel ils avaient des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de leur mandat. Il leur est interdit, dans l'année qui suit la fin de leurs fonctions, d'agir au nom de quiconque ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle le Commissaire à la santé et au bien-être est partie et sur laquelle ils détiennent de l'information non disponible au public. Le commissaire et les commissaires adjoints ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le commissaire ni avec un commissaire adjoint sortant dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

SECTION III — DISPOSITIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS POLITIQUES

23. Le commissaire et les commissaires adjoints qui ont l'intention de présenter leur candidature à une charge publique élective doivent en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

SECTION IV — DISPOSITIONS RELATIVES AU FORUM DE CONSULTATION

24. Le commissaire, dans l'exercice des fonctions qui lui sont dévolues en vertu des articles 14, 15 et 16 de la loi (RLRQ, c. C-32.1.1), doit consulter le Forum prévu au chapitre IV. Il doit faire état de cette consultation dans les rapports qu'il transmet au ministre de la Santé et des Services sociaux de même que des conclusions ou recommandations du Forum sur chacun des éléments ou chacune des questions qu'on lui a soumis lors de cette consultation.
25. Le commissaire est responsable de la mise en place et du fonctionnement du Forum de consultation. Il pourvoit aux besoins du Forum et lui assure, compte tenu des ressources dont il dispose, un soutien approprié sur les plans financier, professionnel et matériel.
26. Le commissaire est responsable de la mise en œuvre et de l'application du Code d'éthique du Forum de consultation. Il doit s'assurer du respect par tous les membres des règles d'éthique et des principes qui y sont énoncés. Le cas échéant, il est l'autorité compétente pour agir à l'égard d'un membre du Forum de consultation, conformément aux règles prévues dans ce code.

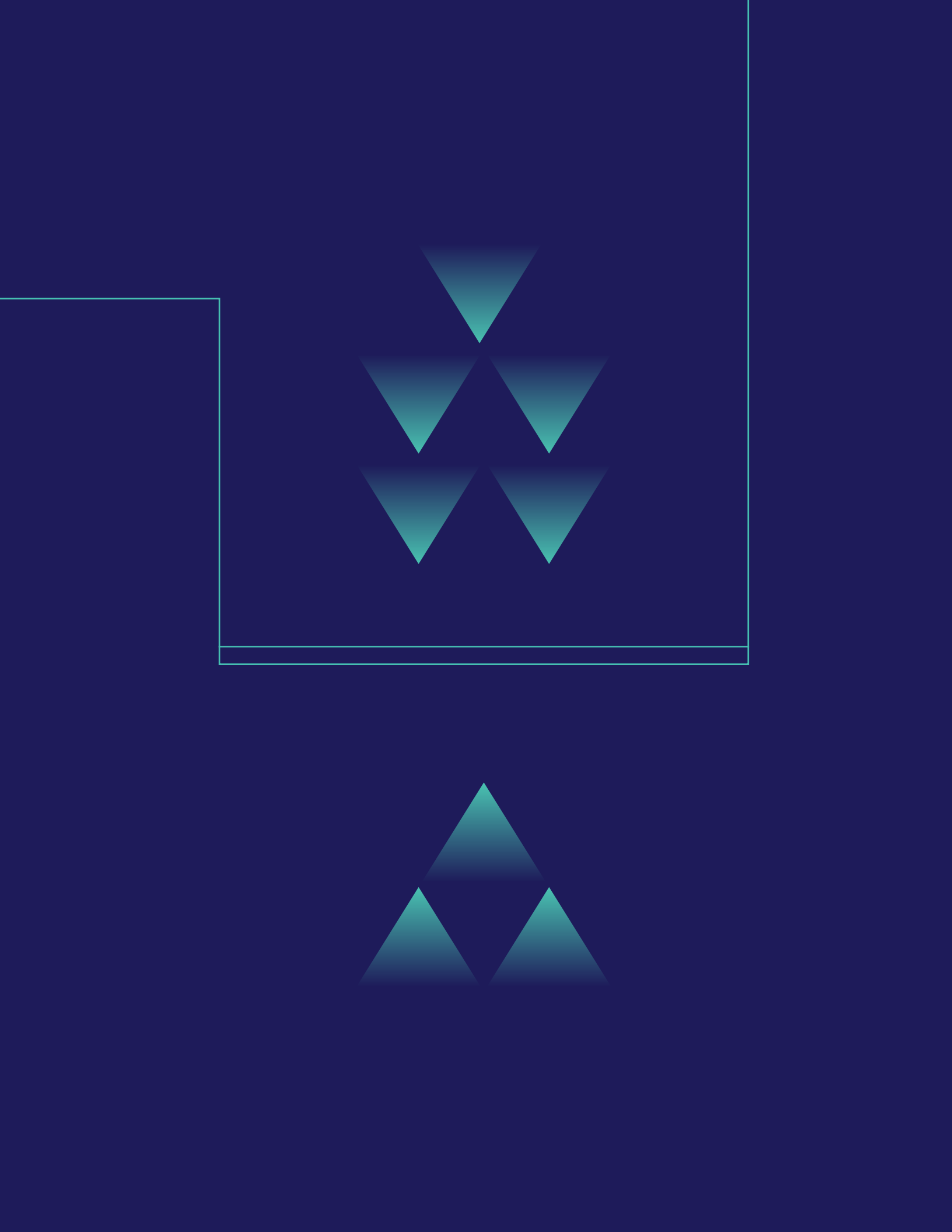
SECTION V — DISPOSITIONS RELATIVES AU PROCESSUS DISCIPLINAIRE

27. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le commissaire qui est en cause. Le commissaire est l'autorité compétente pour agir à l'égard d'un commissaire adjoint.
28. Le commissaire ou le commissaire adjoint à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, pour permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
29. L'autorité compétente fait part au commissaire ou à un commissaire adjoint des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
30. À la conclusion que le commissaire ou un commissaire adjoint a contrevenu à la Loi, au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (M-30, r. 1) ou au présent code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

31. Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 27, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation du commissaire, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le commissaire pour une période d'au plus trente jours.
32. La sanction qui peut être imposée au commissaire ou à un commissaire adjoint est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
33. Toute sanction imposée au commissaire ou à un commissaire adjoint, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

SECTION VI – MISE EN APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

34. Une déclaration, intitulée *Engagement relatif au Code d'éthique et de déontologie du commissaire à la santé et au bien-être et de ses commissaires adjoints*, est remplie au moment de l'entrée en fonction du commissaire et des commissaires adjoints.
35. Une déclaration, intitulée *Déclaration relative aux conflits d'intérêts du commissaire à la santé et au bien-être*, est remplie au moment où le commissaire entre en fonction. Ce dernier dépose une déclaration chaque fois qu'une nouvelle situation rend inexacte sa dernière déclaration.
36. Une déclaration, intitulée *Déclaration relative aux conflits d'intérêts des commissaires adjoints du Commissaire à la santé et au bien-être*, est remplie au moment où les commissaires adjoints entrent en fonction. Ces derniers déposent une déclaration chaque fois qu'une nouvelle situation rend inexacte la déclaration précédente.
37. Le commissaire et les commissaires adjoints qui sont en fonction au moment de l'entrée en vigueur de ce code en reçoivent une copie. Ils remplissent alors les déclarations prévues aux articles 34 à 36. Tout nouveau commissaire ou commissaire adjoint reçoit une copie du Code à son entrée en fonction et remplit les déclarations prévues aux articles 34 à 36.
38. Le Commissaire à la santé et au bien-être doit rendre accessible au public le présent code d'éthique et de déontologie et l'annexer au rapport annuel de ses activités.
39. Le rapport annuel doit, en outre, faire état du nombre de reproches adressés au commissaire et aux commissaires adjoints, de leur suivi ainsi que, s'il y a lieu, des manquements constatés au cours de l'année par l'autorité compétente, des décisions et des sanctions imposées.
40. Le présent code entre en vigueur le 22 juin 2007.



Annexe I – Engagement relatif au Code d'éthique et de déontologie du commissaire à la santé et au bien-être et de ses commissaires adjoints

Je déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie du commissaire à la santé et au bien-être et de ses commissaires adjoints et je m'engage à m'y conformer.

Date : _____

Nom (en majuscules) : _____

Fonction : _____

Signature : _____

Annexe II – Déclaration relative aux conflits d'intérêts du commissaire à la santé et au bien-être

En vertu de l'article 14 du Code d'éthique et de déontologie du commissaire à la santé et au bien-être et de ses commissaires adjoints :

Je, _____

(indiquer le nom du déclarant en majuscules)

déclare n'avoir aucun intérêt susceptible de mettre en conflit mon intérêt personnel (incluant les intérêts de mon conjoint, de mes enfants à charge ou des enfants à charge de mon conjoint) et les devoirs de mes fonctions.

Je, _____

(indiquer le nom du déclarant en majuscules)

déclare avoir un intérêt qui est susceptible de mettre en conflit mon intérêt personnel (y compris les intérêts de mon conjoint, de mes enfants à charge ou des enfants à charge de mon conjoint) et les devoirs de mes fonctions :

1. Décrire la situation à l'origine de la déclaration :

2. Indiquer les mesures convenues avec le directeur général ou la directrice générale de l'organisme :

Signature du déclarant _____

Date _____

Je soussigné ai pris connaissance de la présente déclaration et, le cas échéant, ai donné mon accord quant à la mise en œuvre des mesures indiquées à la section 2.

Signature du directeur général ou de la directrice générale de l'organisme

Date _____

Annexe III – Déclaration relative aux conflits d'intérêts des commissaires adjoints du Commissaire à la santé et au bien-être

En vertu de l'article 14 du Code d'éthique et de déontologie du commissaire à la santé et au bien-être et de ses commissaires adjoints :

Je, _____

(indiquer le nom du déclarant en majuscules)

déclare n'avoir aucun intérêt susceptible de mettre en conflit mon intérêt personnel (y compris les intérêts de mon conjoint, de mes enfants à charge ou des enfants à charge de mon conjoint) et les devoirs de mes fonctions.

Je, _____

(indiquer le nom du déclarant en majuscules)

déclare avoir un intérêt qui est susceptible de mettre en conflit mon intérêt personnel (y compris les intérêts de mon conjoint, de mes enfants à charge ou des enfants à charge de mon conjoint) et les devoirs de mes fonctions :

1. Décrire la situation à l'origine de la déclaration :

2. Indiquer les mesures convenues avec le commissaire à la santé et au bien-être :

Signature du déclarant

Date _____

Je soussigné ai pris connaissance de la présente déclaration et, le cas échéant, ai donné mon accord quant à la mise en œuvre des mesures indiquées à la section 2.

Signature du commissaire à la santé et au bien-être

4.6 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	4
---------------------------------	---

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	4	-	-
21 à 30 jours	-	-	-
31 jours et plus (le cas échéant)	-	-	-
Total	4	-	-

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la loi invoquées ↓
Acceptée (entièrement)	1	-	-	s. o.
Partiellement acceptée	2	-	-	47 par. 4, 48 LAI
Refusée (entièrement)	1	-	-	47 par. 3 LAI
Autres	-	-	-	-

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

4.7 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous une ou un émissaire ² ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Non
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	s. o.
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures : Envoi d'une infolettre interne à l'ensemble des employés pour les informer de la nomination d'une émissaire et des moyens de la contacter au besoin.	Oui

2 À titre informatif, le mandataire porte le titre d'émissaire depuis le 1^{er} juin 2023.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non
Si vous avez une directive particulière : Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	s. o.
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration</i> et les documents rédigés ou utilisés en recherche ? ¹	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, de cas, de circonstances ou de fins qui ont amené votre organisation à avoir recours à ces dispositions ² :	s. o.
Au cours de l'exercice, quelle proportion d'employés au sein de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (venant du ministre ou d'une autre personne) en vue d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française ? ³	100 %

- Dans certaines circonstances, lorsqu'aucune exception n'est prévue, le recours aux dispositions de temporisation est possible, sous condition : si l'utilisation exclusive du français compromet l'accomplissement de la mission d'une organisation, si tous les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français ont été pris et dans la mesure prévue par la directive de l'organisation. Le recours à ces dispositions doit être exceptionnel. Ces dispositions temporaires sont prévues dans le *Règlement sur la langue de l'Administration* (art. 2, par. 8 et art. 6, par. 10) et le *Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche* (art. 1, par. 14 et art. 2, par. 7). Elles cesseront d'être en vigueur le 1^{er} juin 2025.
- « Situations, cas, circonstances ou fins » font référence à la description générale des situations où les dispositions de temporisation sont utilisées avec les particularités les accompagnant. Ne pas comptabiliser chaque utilisation de ces dispositions.
- Calculer cette proportion par rapport au nombre total d'employés qui ont répondu à la consultation, exception faite des étudiants et des stagiaires.

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la <i>Politique linguistique de l'État</i> ?	Non
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	s. o.
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, pour y accéder, notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion, ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance particulier d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français :	
<ul style="list-style-type: none"> est exigé ? 	0
<ul style="list-style-type: none"> est souhaitable ? 	15



