



Page titre de la politique

TITRE DE LA POLITIQUE : Le respect en milieu de travail	
NUMÉRO DE LA POLITIQUE : Anciennement appelé le Code de conduite (00362)	Dernière révision : 2016/09/08
DÉPARTEMENT D'ORIGINE : Ressources humaines	Vice-présidente responsable : Renée Légaré
Politique révisée - Remplace le Code de conduite	
Raison d'être ou historique de la politique : (événement, incident ou loi à l'origine de la politique) Le code de conduite est modifié afin d'englober toutes les normes de conduite professionnelle en milieu de travail de L'Hôpital d'Ottawa. Il s'agira désormais d'un document-cadre qui exigera que tout membre du personnel se conforme à toutes les politiques applicables. Nous avons retiré le contenu sur le harcèlement, l'abus d'autorité et l'intimidation de l'ancienne politique, intitulée Code de conduite, et remplacé le titre par « Le respect en milieu de travail ». De plus, une mise à jour des renseignements s'imposait découlant du projet de loi 132, entré en vigueur le 8 septembre 2016, et qui établit de nouvelles exigences en matière de violence et de harcèlement au travail : l'ajout et la définition de « harcèlement sexuel au travail » à la définition de harcèlement au travail; une nouvelle exigence selon laquelle le programme sur le harcèlement au travail soit élaboré et maintenu en consultation avec le comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ou le délégué à la santé et à la sécurité; une nouvelle exigence selon laquelle la personne chargée de l'enquête doit savoir comment mener une enquête « appropriée dans les circonstances »; des exigences relatives à la confidentialité et aux rapports liés aux enquêtes sur les incidents de harcèlement au travail et un nouveau pouvoir accordé au ministère du Travail de demander une enquête indépendante sur un incident de harcèlement au travail aux frais de l'employeur.	
Portée de la politique : (sur qui elle a le plus de conséquences) S'applique à tout le personnel : employés, étudiants, médecins, entrepreneurs et toute personne d'un organisme affilié qui fait affaire avec l'Hôpital, sur place ou ailleurs.	
Messages clés pour les employés : (points principaux que les gestionnaires doivent transmettre aux employés maintenant) <ul style="list-style-type: none">• Le titre de la politique jusqu'ici appelée Code de conduite est remplacé par « Le respect en milieu de travail ».• La nouvelle politique reflète mieux les attentes et les mécanismes en place pour gérer les conflits au travail.• Elle comprend une nouvelle définition du harcèlement sexuel au travail (exigée en vertu du projet de loi 132, <i>Loi de 2016 sur le Plan d'action contre la violence et le harcèlement sexuels (en soutien aux survivants et en opposition à la violence et au harcèlement sexuels)</i>, modifiant diverses lois dont la <i>Loi sur la santé et la sécurité au travail</i> et en vigueur depuis le 8 septembre 2016.• La nouvelle politique apporte des améliorations aux mesures en place, les clarifie et encourage les personnes visées à résoudre le conflit rapidement : processus de résolution rapide; processus de résolution formel; examens et appels des décisions.• Elle offre un soutien au personnel en aidant l'Hôpital à offrir un milieu de travail sain et sécuritaire reposant sur les valeurs fondamentales de l'Hôpital qui sont le respect de la personne, la compassion, la collaboration et l'engagement à la qualité.	
Personne-ressource en cas de question ou de demande	
Nom : Règlement des différends	ReglementDifferends@lho.ca



MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'HÔPITAL D'OTTAWA
LE RESPECT EN MILIEU DE TRAVAIL
N° : 01607
(Anciennement ADM X 350)

PRÉPARÉE PAR :	Vice-présidente exécutive, Ressources humaines	DATE D'APPROBATION :	2016/09/08
APPROUVÉE PAR :	Comité de la haute direction	DERNIÈRE RÉVISION :	
CATÉGORIE :	Ressources humaines	ENTRÉE EN VIGUEUR :	2016/09/08

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à favoriser un milieu de travail sûr, sécuritaire et sain où règnent le respect et le professionnalisme; un contexte fondé sur la coopération et exempt de discrimination, de harcèlement et de violence.

À l'Hôpital, nous nous attendons à ce que tous les employés et membres du personnel (tels que définis ci-dessous) respectent les valeurs fondamentales de l'Hôpital (définies ci-dessous).

L'acceptation et le respect de la présente politique constituent des conditions d'emploi à l'Hôpital. Chaque membre de l'équipe a un rôle à jouer dans la reconnaissance, le signalement et la gestion du non-respect de tout aspect de cette politique. Chacun est tenu de se familiariser avec ses responsabilités et de s'assurer qu'il se comporte de façon conforme aux Normes de comportement et aux Valeurs fondamentales de l'Hôpital (selon la définition qui suit). À l'Hôpital d'Ottawa, chaque personne est capable d'améliorer son milieu de travail et doit assumer la responsabilité de ses propres gestes et comportements.

L'Hôpital ne tolère aucune violence au travail (telle que définie ci-dessous), qu'elle entraîne ou non une blessure ou un événement traumatique (tel que défini ci-dessous). La violence comprend tout acte, toute menace et tout harcèlement de nature sexuelle.

L'Hôpital tient à offrir un milieu de travail libre d'intimidation et de harcèlement. L'Hôpital encourage tout employé et membre du personnel qui estime faire l'objet d'intimidation, de harcèlement ou d'abus d'autorité au travail à signaler le problème. Dans toute situation de conflit, il est souhaitable et dans l'intérêt de tous de résoudre le conflit le plus rapidement possible.

DÉFINITIONS

1. **Abus d'autorité** : Utilisation inappropriée par un leader du pouvoir et de l'autorité que lui confère son poste, notamment dans l'intention de menacer l'emploi d'un employé ou d'un membre du personnel, de compromettre son rendement, de mettre en jeu sa source de revenu, en s'ingérant dans sa carrière ou en l'influçant, de quelque façon que ce soit, pour des motifs interdits. L'abus d'autorité inclut l'utilisation malveillante du pouvoir, l'intimidation, les menaces, le chantage et la coercition.

L'exercice normal et approprié de responsabilité et d'autorité lié à la gestion des présences, l'évaluation du rendement, l'encadrement, la discipline corrective et toute autre fonction de

supervision, de gestion ou de direction ne constitue pas de l'abus d'autorité ni du harcèlement, tel que défini par la présente politique.

2. Intimidation : Comportement répété, intentionnel et inapproprié, direct ou indirect (agressif ou passif), verbal, physique ou autre, manifesté par un ou plusieurs employés ou membres du personnel à l'égard d'un autre employé ou membre du personnel ou groupe d'employés ou de membres du personnel, qui peut raisonnablement être considéré comme une menace envers le droit à la dignité au travail.
3. Plaignant : Personne qui dépose une plainte verbale ou écrite concernant une infraction aux Normes de comportement et aux Valeurs fondamentales de l'Hôpital, un acte de violence, de discrimination ou de harcèlement au travail, tels que décrits dans la présente politique.
4. Conflit d'intérêts : Situation dans laquelle un employé a une relation ou un intérêt personnel, professionnel, occupationnel ou financier qui risque d'affecter ou de compromettre, ou qui a l'apparence d'affecter ou de compromettre, son objectivité, son jugement ou l'exercice de ses fonctions à l'Hôpital.
Un conflit d'intérêts peut être réel, potentiel ou perçu.
 - i. Un conflit d'intérêts réel survient lorsqu'une personne a un parti pris ou une relation ou un intérêt personnel, occupationnel, professionnel ou financier qui risque d'affecter ou de compromettre, ou a l'apparence d'affecter ou de compromettre, son travail à l'Hôpital.
 - ii. Le conflit d'intérêts potentiel fait intervenir la notion de prévisibilité. Lorsqu'une personne peut prévoir qu'un intérêt privé ou personnel risque d'influencer un jour l'exercice de ses fonctions à l'Hôpital, bien que cela ne se soit pas encore produit (p. ex. un engagement futur déterminé).
 - iii. Il y a un conflit d'intérêts perçu lorsqu'une personne raisonnable bien informée a un motif raisonnable de croire qu'une autre personne est en situation de conflit d'intérêts même si en fait, il n'y a pas de conflit d'intérêts réel ou potentiel.
5. Violence familiale : Comportements ou gestes variés d'une personne qui visent à dominer ou à contrôler une autre personne. Elle se caractérise par des gestes ou des mots menaçants, abusifs, contraignants ou coercitifs utilisés par un membre de la famille, une personne avec laquelle on vit ou l'on a une relation intime.
6. Employé : Toute personne employée de façon permanente ou temporaire, à temps plein, à temps partiel ou occasionnellement par l'Hôpital. Aux fins de la présente politique seulement, comprend les bénévoles.
7. Programme d'aide aux employés et à leur famille : Services confidentiels offerts aux employés et à leur famille pour les aider à régler des problèmes personnels, de santé ou liés au travail.
8. Consultant externe : Personne qualifiée qui est engagée comme sous-traitant par L'Hôpital d'Ottawa pour fournir des services d'enquête ou de médiation ayant trait à une plainte déposée dans le cadre de la présente politique. Un consultant peut déterminer s'il y a eu infraction à la politique, mais l'Hôpital conserve le droit de faire des recommandations et de proposer des mesures de résolution aux personnes concernées et de prendre toute décision finale relative aux mesures disciplinaires.
9. Frivole : Qualité d'une affaire dépourvue de sérieux et sans fondement raisonnable.
10. Leader : Personne qui supervise directement le travail d'employés. Aux fins de la présente politique, le terme « leader » inclut, sans toutefois s'y limiter, les superviseurs,

gestionnaires, directeurs, vice-présidents, chefs des opérations et présidents-directeurs généraux employés par l'Hôpital.

11. Membre du personnel : Aux fins de la présente politique seulement, tout étudiant, médecin, entrepreneur et toute personne d'un organisme affilié qui fait affaire avec l'Hôpital, sur place ou non.
12. Intimé : Personne qui, selon le plaignant, a commis un acte en violation de la présente politique.
13. Violence sexuelle : Tout acte sexuel ou visant la sexualité d'une personne, qu'il soit de nature physique ou psychologique, qui est commis, que l'on menace de commettre ou qui est tenté à l'endroit d'une personne sans son consentement. Comprend notamment l'agression sexuelle, le harcèlement sexuel, la traque, l'outrage à la pudeur, le voyeurisme et l'exploitation sexuelle.
14. Normes de comportement et Valeurs fondamentales : L'Hôpital s'attend de tous les employés et membres du personnel qu'ils affichent un comportement conforme aux Valeurs fondamentales de l'Hôpital et qui veille au maintien d'un lieu de travail professionnel, sain, sécuritaire et sûr.

15. **Respect de la personne**

Nous traitons chaque personne à L'Hôpital d'Ottawa de façon juste, équitable et respectueuse. Nous comptons sur notre diversité linguistique et culturelle comme assise pour nous guider dans la façon d'offrir nos programmes et de répondre aux besoins de la collectivité.

- a. Je traite les patients et les visiteurs de la façon dont j'aimerais qu'on traite mes proches. Je traite mes collègues de la façon dont j'aimerais qu'ils me traitent.
- b. Je veille à ce que l'on serve les patients et leur famille dans la langue officielle de leur choix.
- c. J'apprécie et je respecte la diversité culturelle, spirituelle et personnelle. Je garde l'esprit ouvert aux différentes opinions, idées, aptitudes et capacités.
- d. Le patient est le membre de l'équipe de soins le plus important et c'est ainsi que je le traite. Je fais participer les patients et leur famille aux décisions concernant leurs soins.
- e. Je maintiens la confidentialité et respecte les normes de protection des renseignements personnels.
- f. Je fais preuve de discrétion lorsque je discute de renseignements confidentiels sur un patient et sur l'Hôpital.
- g. Je respecte l'intimité physique et l'espace personnel des autres. Je les traite avec dignité.

16. **Compassion**

Nous nous occupons des patients et de leurs proches avec dignité et respect dans un milieu sécuritaire et réconfortant. Nous nous soucions de la santé physique, psychologique et spirituelle de nos patients et de nos collègues.

- a. Je suis poli, respectueux et courtois. Je fais preuve de compassion et j'écoute attentivement.
- b. Quand je me présente auprès d'une personne, je la regarde dans les yeux, je me nomme et j'explique mon rôle. Je souris et parle d'une voix chaleureuse et amicale.
- c. J'explique aux patients et à leur famille ce que je fais et ce à quoi ils peuvent s'attendre. Je m'assure qu'ils ont obtenu une réponse à toutes leurs questions.

- d. J'écris lisiblement et je parle clairement en utilisant des mots compréhensibles et précis. J'évite les termes techniques et les acronymes lorsque je communique avec des patients.
- e. Je réponds aux besoins immédiats des patients et de leur famille, sinon je les dirige gentiment vers une personne qui peut le faire.
- f. J'offre aux gens de les accompagner jusqu'à leur destination ou je trouve une personne qui peut le faire.
- g. J'utilise un langage positif et j'évite les conversations négatives.

iii. **Collaboration**

Nous croyons que la collaboration et le travail d'équipe sont essentiels au rétablissement et à l'amélioration de la santé. Nous communiquons honnêtement et ouvertement en plus de croire à la valeur des contributions de tous les membres de l'équipe.

- a. J'assume mes responsabilités en tant que membre important de l'équipe de l'Hôpital. Je fais en tout temps preuve de professionnalisme et de compétences supérieures dans l'exercice de mes fonctions.
- b. Je fais preuve d'initiative et j'offre proactivement mon aide pour réaliser des tâches et résoudre des problèmes.
- c. Je collabore et communique efficacement, en personne, par écrit ou autrement, pour veiller à ce que les patients reçoivent d'excellents soins et services.
- d. Je projette en tout temps une image professionnelle en portant des vêtements soignés et des bijoux appropriés et en évitant de porter des produits parfumés et en soignant mon hygiène personnelle. Je porte ma carte d'identité au-dessus de la taille et je veille à ce que mon nom et ma photo soient visibles en tout temps.
- e. Je règle rapidement tout conflit directement avec la ou les personnes concernées, et ce, de façon respectueuse.
- f. Je reconnais et souligne les réalisations et les succès des autres. Je témoigne ma reconnaissance et je dis « Merci ».

iv. **Engagement à la qualité**

Nous croyons en notre capacité d'écouter, d'apprendre mutuellement et de nous améliorer continuellement. Nous visons à atteindre et à excéder les normes reconnues à l'échelle nationale et internationale en matière de qualité et d'excellence dans la prestation de soins aux patients et dans nos programmes d'enseignement et de recherche.

- a. Je suggère des façons d'améliorer la qualité des soins et des services.
- b. J'ai à cœur d'assurer la sécurité des patients, des visiteurs et de mes collègues. Je signale les erreurs, les incidents évités de justesse et les dangers et je fais un suivi pour vérifier que l'on prend les mesures qui s'imposent. J'applique les pratiques exemplaires en matière d'hygiène des mains.
- c. Je suis fier de mon milieu de travail. Mon aire de travail est propre et sécuritaire et je prends les mesures qui s'imposent si elle ne l'est pas. Je respecte la propriété de l'Hôpital et je prends soin de l'équipement.
- d. Lorsqu'un problème survient, je l'admets et présente des excuses. J'écoute activement et je corrige le problème en prenant les mesures appropriées ou en informant la personne qui peut le faire.
- e. J'utilise les ressources de façon responsable et judicieuse.

- 15. Événement traumatique :** Incident ou situation qui cause ou est susceptible de causer une détresse physique ou émotionnelle extrême à un employé ou à un membre du personnel et qui peut être considéré comme étant hors de l'échelle normale d'expérience des personnes touchées.

16. Vexatoire : Conduite sans motif raisonnable ou valable; qui cause ou a tendance à causer des désagréments, de la frustration ou des inquiétudes pour la personne qui la subit.
17. Témoin : Personne qui voit, entend ou observe un incident, un événement ou une situation.
18. Lieu de travail : Tous les locaux, lieux et installations de L'Hôpital d'Ottawa. Mais même en cas d'allégations au sujet d'activités externes, l'Hôpital mène une enquête s'il est déterminé que la relation entre les personnes en cause et la nature des allégations sont liées à leur association avec l'Hôpital. La plainte sera traitée comme si l'incident s'était produit au lieu de travail, même s'il s'est produit, par exemple :
- i. en dehors du lieu de travail
 - ii. pendant une activité sociale liée au travail
 - iii. pendant une conférence, un séminaire ou une séance de formation
 - iv. pendant un voyage d'affaires
 - v. par courriel ou autre moyen de communication électronique, y compris dans les médias sociaux
 - vi. pendant un appel téléphonique, y compris les messages vocaux.
19. Violence au travail (y compris toute menace de violence au travail) : Utilisation par un employé ou un membre du personnel d'une force physique contre un autre employé ou membre du personnel, au lieu de travail, qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel. Tentative d'utiliser contre un employé ou un membre du personnel, au lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel. Propos ou comportement qu'un employé ou un membre du personnel peut raisonnablement interpréter comme étant une menace d'employer contre lui, au lieu de travail, une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel.
- Exemples :
- i. Poursuivre une personne avec acharnement (traquer).
 - ii. Avoir des comportements menaçants comme montrer le poing, détruire ou lancer des objets.
 - iii. Faire des menaces verbales ou écrites exprimant l'intention d'infliger des blessures.
 - iv. Faire des attaques physiques.
 - v. Faire un geste qui pourrait susciter la peur chez une personne raisonnable dans des circonstances semblables.
20. Harcèlement au travail : Enchaînement de commentaires ou de comportements vexatoires, hostiles ou vraisemblablement malvenus exercés contre un employé ou un membre du personnel au lieu de travail. Englobe le harcèlement sexuel au travail et comprend, sans s'y limiter, les mots ou gestes répétés, les blagues, les commentaires désobligeants sous-entendus qui diminuent, ridiculisent, intimident, offensent ou contribuent à isoler une personne au lieu de travail.
- Voici des exemples qui ne constituent **pas** du harcèlement au travail :
- i. Gestion du rendement, y compris : encadrement, accompagnement et rétroaction réguliers; évaluation du rendement juste et objective; plan d'amélioration du rendement; mesures disciplinaires justifiées et appropriées
 - ii. Évaluation ou présentation de critiques constructives, justes et raisonnables au sujet du travail d'un collègue ou d'un subordonné direct
 - iii. Attribution de tâches supplémentaires
 - iv. Divergences d'opinion mineures et conflits occasionnels qui ne dégénèrent pas
 - v. Manifestation occasionnelle de frustration ou d'irritation lorsqu'elle est justifiée, respectueuse et absente de menace de violence, d'intimidation ou de représailles.
21. Harcèlement sexuel au travail : Lorsqu'un employé ou membre du personnel adopte, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de

l'identité sexuelle, une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou gestes sont importuns; lorsqu'il fait des sollicitations ou des avances sexuelles à l'employé ou au membre du personnel alors qu'il est en mesure de lui accorder ou refuser un avantage ou une promotion et qu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes. Inclut toute sollicitation ou avance importunes de la part d'un leader ou de toute autre personne qui a l'autorité de récompenser ou de punir un employé ou un membre du personnel.

AVERTISSEMENTS : S.O.

PROCÉDURE

1. Portée

La présente politique s'applique à tous les employés et membres du personnel peu importe le niveau, le poste ou l'appartenance syndicale.

Remarque : Le harcèlement au travail de la part d'un membre du personnel envers un autre doit être pris en charge par leurs employeurs respectifs.

Remarque : Tout acte de violence, de harcèlement ou de menace de la part d'un membre du public, incluant les patients, à l'égard d'un employé ou d'un membre du personnel sera traité conformément à la politique n° 00245 sur la violence et le harcèlement en milieu de travail.

Remarque : Un médecin ou autre professionnel ayant des privilèges d'admission à l'Hôpital qui allègue du harcèlement, des actes de violence ou des menaces de la part d'un employé ou d'un membre du personnel doit se reporter à la procédure décrite dans les Règlements relatifs au personnel médical R Code de conduite, politique n° 00135.

2. Principes directeurs

- i. Collaboration et coopération : Les plaintes d'abus d'autorité, d'intimidation et de harcèlement au travail sont une préoccupation partagée par les leaders, employés et membres du personnel visés et les syndicats, qui doivent tous collaborer de façon respectueuse à leur résolution.
- ii. Confidentialité : Toute personne ayant un rôle à jouer dans une plainte ou sa résolution doit reconnaître la gravité de la situation et en respecter la nature délicate et confidentielle. Il faut tout mettre en œuvre pour préserver la dignité et le respect des parties en cause. Tout renseignement et document ayant trait à une plainte doit rester confidentiel, sauf si la divulgation est nécessaire à la protection de l'employé ou du membre du personnel, au processus d'enquête ou de résolution de la plainte, à l'application de mesures correctives ou encore si elle est exigée par la loi.
- iii. Acte criminel : Lorsque le harcèlement mène à un geste ou comportement qui constitue un acte criminel au sens du *Code criminel* du Canada, l'employé ou le membre du personnel peut choisir de contacter la police même si l'Hôpital applique les procédures établies dans la présente politique. Quoi qu'il en soit, l'Hôpital aidera l'employé ou le membre du personnel à déposer une plainte auprès de la police afin qu'elle puisse entreprendre sa propre enquête indépendante.
- iv. Plainte frivole et vexatoire : Toute plainte considérée comme étant frivole et vexatoire constitue un acte d'inconduite grave. L'Hôpital pourrait alors imposer des mesures disciplinaires sévères conformément à sa politique sur le processus disciplinaire.
- v. Protection contre les actes de représailles ou de vengeance : Tout leader de l'Hôpital doit s'assurer que toutes les mesures sont prises pour protéger les employés et membres du personnel, qu'il s'agisse de l'intimé, d'un témoin ou de toute autre personne

en cause, contre toute forme de représailles pour avoir déposé une plainte ou participé à une enquête, et ce, pendant l'enquête et à la conclusion de celle-ci.

- vi. Poursuite criminelle parallèle : Lorsqu'un employé décide de déposer une plainte auprès d'un organisme externe ou de déposer un grief en vertu de sa convention collective, l'Hôpital déterminera, à sa discrétion, s'il lance ou poursuit une enquête en vertu de la présente politique.
- vii. Dossiers : Les Ressources humaines conserveront les dossiers de toute enquête conclue. Toute mesure disciplinaire prise à la conclusion d'une enquête reste au dossier de l'employé pendant la durée déterminée dans la convention collective de l'employé ou la politique applicable sur le processus disciplinaire. Si rien ne prouve qu'il y a eu infraction à la présente politique et que la plainte a été déposée de bonne foi, aucune mention de cette plainte n'est inscrite au dossier de l'employé, ni à celui de toute autre personne en cause dans la plainte.

3. Responsabilités

i. Tout employé et membre du personnel

- a. Connaître et respecter la présente politique.
- b. Maintenir une bonne hygiène personnelle, se vêtir de façon professionnelle et propre, avec un minimum d'accessoires et se conformer à toute politique, procédure, règle et tout règlement concernant l'apparence et la tenue vestimentaire, dans l'intérêt des soins aux patients, de la santé et de la sécurité.
- c. Assumer la responsabilité de ses propres gestes et comportements.
- d. Connaître et respecter les Valeurs fondamentales et les Normes de comportement de l'Hôpital.
- e. Porter à l'attention de son leader toute préoccupation au sujet d'autres employés ou membres du personnel qui ne respectent pas ces normes.
- f. Tenter de régler la situation en discutant du comportement en violation des Valeurs et des Normes avec la personne concernée et en lui signifiant clairement, de manière professionnelle, positive et confidentielle que son comportement est importun.
- g. Signaler tout incident de violence, d'abus d'autorité, d'intimidation ou de harcèlement au travail dont il est témoin, mais dont il n'est pas l'objet.
- h. Signaler à son leader tout conflit d'intérêts mettant en cause soi-même.
- i. Signaler aux Ressources humaines tout conflit d'intérêts mettant en cause son propre leader.
- j. Présenter toute plainte de harcèlement au travail de bonne foi.
- k. Signaler tout incident de violence ou de harcèlement au travail dont il a connaissance.
- l. Informer son gestionnaire si une autre personne fait l'objet d'une ordonnance de non-communication à son égard, et les détails de l'ordonnance.
- m. Collaborer aux efforts entrepris pour enquêter sur les questions relevant de la présente politique et les résoudre.
- n. Participer aux programmes de formation en matière de violence et de harcèlement au travail afin d'être en mesure de réagir de manière appropriée à tout incident de ce type.
- o. Informer son leader de toute situation de violence familiale connue ou soupçonnée concernant un collègue.
- p. Informer son leader s'il soupçonne que le conjoint ou partenaire d'un collègue risque de se présenter au lieu de travail et d'être violent.

ii. Tout gestionnaire

- a. Favoriser un milieu de travail positif et respectueux, sans violence, harcèlement ni discrimination.

- b. Exiger que tout subalterne connaisse et respecte les principes et dispositions de toutes les politiques et procédures pertinentes à son emploi.
- c. Informer les employés syndiqués de leur droit à la représentation syndicale et informer le syndicat lorsqu'un membre de l'unité de négociation a déposé une plainte.
- d. Protéger les employés et les membres du personnel contre toute forme de représailles.
- e. Contribuer à la mise en œuvre de toute mesure visant à régler une plainte (à condition de ne pas être soi-même directement en cause).
- f. Protéger autant que possible la confidentialité des personnes en cause lors d'une enquête.
- g. Informer ses employés des services du Programme d'aide aux employés et à leur famille.
- h. Signaler à son leader tout conflit d'intérêts.
- i. Assurer la liaison avec les Ressources humaines, au besoin, afin d'obtenir une aide pour enquêter sur des comportements qui vont à l'encontre de la présente politique.
- j. Suivre une formation pour apprendre à reconnaître, à prévenir et à gérer les plaintes ayant trait au milieu de travail, à enquêter sur celles-ci et à y donner suite et à reconnaître les situations où il faut faire intervenir les Ressources humaines.
- k. Prendre toutes les précautions raisonnables, dans les circonstances, pour protéger un employé ou un membre du personnel si l'Hôpital prend connaissance d'une situation de violence familiale ou de violence au travail qui risque d'exposer l'employé ou le membre du personnel à un préjudice corporel au travail.
- l. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- m. Examiner tous les rapports de violence et de harcèlement au travail promptement, objectivement, et en respectant autant que possible la vie privée des personnes concernées.
- n. Coordonner les soins médicaux et un soutien approprié pour toute personne impliquée directement ou indirectement dans un incident au travail.
- o. Informer Santé et mieux-être au travail de tout incident de violence ou de harcèlement au travail qui a nécessité qu'un employé obtienne des soins médicaux ou qui l'a rendu incapable de faire son travail habituel, et veiller au suivi de la situation par Santé et mieux-être au travail. REMARQUE : Cette mesure s'applique aux employés seulement. Les membres du personnel doivent plutôt s'adresser à leur employeur.
- p. Collaborer pleinement avec les enquêteurs du ministère du Travail qui pourraient enquêter sur les incidents.
- q. Mettre en œuvre toutes les recommandations du Service de sécurité, du Bureau de la sécurité du personnel, des Ressources humaines ou du ministère du Travail.
- r. Être conscient de sa responsabilité personnelle et de celle de l'Hôpital en matière d'abus d'autorité, d'intimidation et de harcèlement au travail.
- s. Aviser les Ressources humaines lorsqu'un employé désire déposer une plainte écrite formelle et transmettre l'information nécessaire aux échelons hiérarchiques suivants de son secteur de responsabilité respectif, selon le besoin.
- t. Collaborer au processus, incluant sans toutefois s'y limiter mener des enquêtes rapides, complètes, impartiales et confidentielles; faciliter toute réaffectation ou changement de rapport hiérarchique; libérer les employés qui doivent être interrogés et faire preuve de flexibilité à l'égard des horaires et des environnements de travail, dans la mesure du possible.

iii. Service des ressources humaines

- a. Appuyer l'Hôpital dans son engagement à fournir un milieu de travail où l'on respecte la dignité et la valeur de chaque personne.

- b. Communiquer la présente politique à tous les employés et les informer des options et droits qu'elle leur confère.
- c. Offrir des programmes de formation appropriés aux leaders et aux employés, au besoin.
- d. Offrir les services du Programme d'aide aux employés et à leur famille aux employés.
- e. Sur demande, fournir confidentiellement des conseils aux employés sur la façon de régler une situation de harcèlement ou de violence au travail et comment déposer une plainte.
- f. Offrir un mécanisme formel pour l'examen et la gestion des plaintes écrites non résolues de façon satisfaisante par l'entremise de la structure de leadership hiérarchique de l'employé ou des plaintes qui visent directement les supérieurs dont relève l'employé.
- g. Coordonner les enquêtes sur les plaintes pour s'assurer qu'elles sont menées avec diligence, promptement et de façon neutre et objective.
- h. Préserver la confidentialité, sauf lorsque la divulgation de renseignements est nécessaire à la tenue d'une enquête efficace concernant une plainte.
- i. Consulter au sujet des sanctions disciplinaires, le cas échéant, à la conclusion des enquêtes.
- j. Collaborer avec la direction, la Sécurité, le syndicat concerné (s'il y a lieu) et d'autres partenaires pour s'assurer que les enquêtes sont menées promptement et avec diligence.
- k. Informer les employés syndiqués de leur droit à la représentation syndicale et informer le syndicat lorsqu'un membre de l'unité de négociation a déposé une plainte.
- l. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- m. Faire le suivi sur le résultat des enquêtes.
- n. Prendre toute mesure de ressources humaines requise à la conclusion d'une enquête, y compris des mesures disciplinaires.
- o. Appuyer les leaders.
- p. Mener des enquêtes rapides, complètes, impartiales et confidentielles.
- q. Documenter toute discussion au sujet de l'enquête sur une plainte et créer un dossier de tous les documents pertinents, notamment le formulaire de plainte; tout rapport d'incident; les communications écrites avec le plaignant, l'intimé et les témoins; les rapports d'entrevue; les conclusions et décisions écrites ainsi que le rapport sur les mesures disciplinaires prises.

iv. Tout représentant syndical

- a. Aviser les représentants syndicaux de la présente politique et fournir un appui aux parties concernées conformément aux procédures qui y sont décrites.
- b. Communiquer à la personne appropriée l'information reçue au sujet des plaintes relevant de toute section de la présente politique.
- c. Protéger autant que possible la confidentialité des personnes en cause lors d'une enquête en vertu de la présente politique.

v. Tout plaignant visé par une enquête

- a. Faire tout son possible pour résoudre le conflit par lui-même ou au sein de son groupe de leadership (p.ex. superviseur / gestionnaire / directeur, vice-président).
- b. Rester à la disposition de l'enquêteur pour l'examen de la plainte.
- c. Préserver la confidentialité des renseignements liés à la plainte.

vi. Tout intimé visé par une enquête

- a. Rester à la disposition de l'enquêteur pour l'examen de la plainte.
- b. Examiner la plainte écrite.

- c. Préserver la confidentialité des renseignements liés à la plainte.
- d. S'abstenir de toute forme de représailles, de menace de représailles ou de vengeance.

vii. Sécurité

- a. Intervenir dans tout incident réel ou potentiel de violence ou de menace qui lui est signalé.
- b. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- c. Participer aux enquêtes exigées en vertu de la présente politique, lorsqu'on juge que c'est approprié.
- d. Fournir des renseignements aux comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, au besoin.
- e. Aider les employés ou les membres du personnel à faire un rapport à la police au besoin.
- f. Participer aux discussions sur les recommandations après un incident.

viii. Bureau de la Sûreté du personnel

- a. Communiquer, mettre en œuvre et appliquer toute ordonnance du ministère du Travail ou toute recommandation connexe.
- b. Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- c. Communiquer avec le Ministère du travail.

ix. Tout consultant externe

- a. Connaître la présente politique et évaluer le respect de la politique.
- b. Informer les parties de leurs droits respectifs.
- c. Préserver la confidentialité, sauf lorsque la divulgation de renseignements est nécessaire à la tenue d'une enquête efficace concernant une plainte.
- d. Mener l'enquête promptement et de façon minutieuse.
- e. Mener l'enquête ou la médiation de façon neutre et objective avec la collaboration du leader concerné, au besoin.
- f. Favoriser un processus visant l'atteinte d'une résolution mutuelle de toute plainte.
- g. Consigner le processus et les résultats.
- h. Déterminer s'il y a eu infraction à la présente politique.

4. Procédures

i. Infraction aux Normes de comportement et aux Valeurs fondamentales de l'Hôpital

Signaler au supérieur de l'employé ou, en cas de plainte à l'endroit du leader de l'employé, au supérieur hiérarchique suivant toute infraction aux Normes de comportement et aux Valeurs fondamentales de l'Hôpital.

ii. Menace de violence en milieu de travail (y compris la violence sexuelle et familiale)

Signaler immédiatement au Service de sécurité toute menace ou incident réel de violence. Tout signalement de la sorte sera traité de façon hautement confidentielle avec la plus grande diligence et délicatesse.

Si un employé ou un membre du personnel se sent menacé par un autre; si un employé ou membre du personnel est témoin d'actes ou de comportements menaçants; si un employé ou membre du personnel est victime de violence familiale; si un employé ou membre du personnel soupçonne qu'un collègue est victime de violence familiale et que son conjoint violent pourrait se présenter au travail, il faut suivre les étapes suivantes :

- a. En cas de menace immédiate : Veiller d'abord à sa propre sécurité physique immédiate; se retirer de la situation et en aviser son leader, les Ressources humaines ou la Sécurité dès que possible.
- b. En l'absence d'une menace immédiate : Selon la situation, informer son leader de la menace ou signaler l'incident menaçant directement à la Sécurité.
Numéros de la Sécurité :
 - Campus Civic : 12999
 - Campus Général : 72999
 - Campus Riverside : 82999
 - Prince of Wales : 14888
 - Hôpital Queensway Carleton : 14888
- c. L'employé signale au Service de santé et de mieux-être au travail, au moyen du Rapport d'incident des employés, tout incident de violence nécessitant qu'il obtienne des soins médicaux ou qui l'empêche d'accomplir son travail habituel.
REMARQUE : Cette mesure s'applique aux employés seulement. Les membres du personnel doivent plutôt s'adresser à leur employeur.

Le document sur le processus est disponible sur demande. Communiquer avec l'équipe de règlement des différends à ReglementDifferends@lho.ca.

iii. Harcèlement au travail, harcèlement sexuel, abus d'autorité et intimidation

L'employé ou le membre du personnel doit faire tous les efforts raisonnables pour résoudre le conflit de façon informelle par lui-même ou au sein de son équipe de leadership.

Remarque : Les mesures ci-dessous s'appliquent aux employés. Les membres du personnel peuvent également envisager ces mesures, mais nous les encourageons à consulter leur leader ou leur représentant des Ressources humaines.

Nous encourageons les employés à discuter du conflit directement avec la personne concernée et de l'informer que le comportement est importun. Si la situation persiste ou que l'employé ne veut pas confronter directement l'autre partie, nous l'encourageons à signaler le conflit à son leader ou aux Ressources humaines, en toute confidentialité. Si la plainte vise le leader de l'employé, nous encourageons l'employé à signaler le conflit au niveau hiérarchique suivant ou aux Ressources humaines, en toute confidentialité.

Le leader / les Ressources humaines tenteront de régler la situation par voie de médiation, de façon neutre et objective. Les deux parties doivent participer ouvertement à cette tentative de résolution du conflit et doivent suivre le processus suivant :

Processus de règlement rapide

- a. L'employé discute du conflit directement avec la personne concernée s'il se sent en sécurité de le faire. La communication doit être prompte, claire et respectueuse.
- b. Lorsque le conflit demeure non réglé ou vise un leader, l'employé discute du conflit avec le leader à l'échelon hiérarchique suivant.
- c. Si le conflit demeure non réglé, l'employé consulte les Ressources humaines. Si l'on juge que c'est approprié, les Ressources humaines facilitent une discussion ou tentent de régler le problème en agissant comme médiateur.

Processus de règlement formel

- a. Lorsque le conflit n'est toujours pas réglé, l'employé présente une plainte écrite à son leader ou aux Ressources humaines et fournit les détails, notamment les dates, les heures, le lieu, la description du comportement, les témoins, etc.
- b. Le leader / les Ressources humaines rencontrent le plaignant, l'intimé et les témoins pertinents.

- c. Comme mesure provisoire et selon les capacités opérationnelles, l'intimé ou le plaignant peut être réaffecté à un autre service ou mis en congé payé non disciplinaire en attendant la résolution de la plainte.
- d. L'Hôpital procède à une enquête, appropriée dans les circonstances, sur toute plainte qui réponde aux critères définis dans la présente politique. Le leader / les Ressources humaines fournissent les conclusions et font des recommandations s'il y a lieu.
- e. On informe le plaignant et l'intimé des conclusions de l'enquête.

Remarque : Les Ressources humaines déterminent s'il y a lieu d'effectuer une enquête formelle interne et si on fera appel à un consultant externe pour mener l'enquête.

Remarque : L'Hôpital n'accepte pas de plainte déposée au sujet d'un incident qui s'est produit il y a plus de deux ans, sauf si le plaignant a une raison valable de ne pas l'avoir présentée dans le délai de deux ans.

Toutes les parties à une plainte déposée dans le cadre de la présente politique sont tenues d'en maintenir la confidentialité pendant toute la durée de l'enquête et à sa conclusion.

Tous les leaders doivent s'assurer que toutes les mesures sont prises pour protéger contre toute forme de représailles les employés et les membres du personnel, qu'il s'agisse de l'intimé, du plaignant, d'un témoin ou de toute autre personne en cause.

Le document sur le processus est disponible sur demande. Communiquer avec l'équipe de règlement des différends à ReglementDifferends@lho.ca

Examen et appel d'une décision

- a. Toute partie à la plainte qui est insatisfaite des conclusions de l'enquêteur peut faire appel dans les 20 jours civils de la réception du rapport d'enquête.
- b. La demande doit être présentée par écrit au vice-président exécutif, Ressources humaines, et doit préciser le motif de l'appel.
- c. Un appel peut être accordé pour les motifs suivants :
 - De nouveaux renseignements non disponibles au moment de l'enquête ont été dévoilés et pourraient influencer les conclusions.
 - Les conclusions semblent mal fondées d'après les preuves réunies et fournies.
 - Il existe des preuves de parti pris de la part de l'enquêteur.
 - Il y a eu une omission flagrante de faits susceptible d'influencer les conclusions.
- d. Il est possible d'interjeter appel, par écrit, de la décision du vice-président exécutif, Ressources humaines, auprès du président-directeur général. Cette étape sera considérée comme le dernier appel.
- e. Les employés syndiqués ont la possibilité de déposer un grief.

iv. Résultats potentiels

En présence de preuve d'infraction à toute composante de la présente politique, un nouvel examen pourrait s'imposer et pourrait entraîner des mesures correctives.

POLITIQUES ET RÈGLEMENTS CONNEXES

- Politique de conflits d'intérêts
- Politique disciplinaire applicable
- Politique sur la violence et le harcèlement en milieu de travail