

Politiques de L'Hôpital d'Ottawa

Respect en milieu de travail

Objectifs:

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.

La présente politique vise à préciser les attentes envers les membres de notre effectif et leurs rôles et responsabilités en situation de conflit.

Portée: La présente politique s'applique aux cas d'abus de pouvoir, d'intimidation, de harcèlement (sexuel ou autre) et de violence au travail au sein des membres de l'effectif sans égard à l'échelon, au poste ou à l'affiliation syndicale.

Remarque: Les actes ou menaces de harcèlement ou de violence posés par des membres du public, y compris des patients, à l'égard de membres de l'effectif sont traités conformément à la politique sur la violence et le harcèlement en milieu de travail.

Définitions:

Abus de pouvoir: 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 membre de l'effectif, de compromettre son rendement, de mettre en jeu sa source de revenus ou de s'ingérer dans sa carrière ou de l'influencer de quelque façon que ce soit. L'abus de pouvoir inclut l'utilisation malveillante du pouvoir, l'intimidation, les menaces, le chantage et la coercition. L'exercice normal et approprié de responsabilités et de l'autorité lié à la gestion des présences, à l'évaluation du rendement, à l'encadrement, à la discipline corrective et à toute autre fonction de supervision, de gestion ou de direction ne constitue pas de l'abus de pouvoir ni du harcèlement au sens de la présente politique.

Intimidation: Comportement répété, intentionnel, direct ou indirect (agressif ou passif), verbal, physique ou autre qui est manifesté par un ou plusieurs membres de l'effectif à l'égard d'un membre ou d'un groupe de membres de l'effectif et qui peut raisonnablement être considéré comme une menace envers le droit à la dignité au travail.

Plaignant: Personne qui dépose une plainte verbale ou écrite concernant une infraction aux Normes de comportement et aux Valeurs fondamentales de l'Hôpital ou un acte de violence, de discrimination ou de harcèlement au travail aux termes de la présente politique.

Conflit d'intérêts: Situation dans laquelle un membre de l'effectif se trouve lorsqu'il a une relation ou un intérêt personnel, professionnel ou financier qui peut influencer ou compromettre ou sembler influencer ou compromettre son objectivité, son jugement ou ses actions dans le cadre de ses fonctions à l'Hôpital.

Un conflit d'intérêts peut être réel, potentiel ou apparent (perçu).

- i. Un conflit d'intérêts réel survient lorsqu'une personne a un parti pris ou une relation ou un intérêt personnel, professionnel ou financier qui peut influencer ou compromettre ou sembler influencer ou compromettre son travail à l'Hôpital.
- ii. Un conflit d'intérêts potentiel est prévisible au sens où il est susceptible de survenir. Il se produit lorsqu'une personne peut prévoir qu'un intérêt privé ou personnel pourrait un jour avoir assez de poids pour influencer son travail à l'Hôpital (par exemple dans le cadre d'un engagement à venir).
- iii. Un conflit d'intérêts apparent ou perçu peut avoir lieu si une personne raisonnable et bien renseignée a des motifs raisonnables de croire qu'une autre personne se trouve en position de conflit d'intérêts même si, dans les faits, il n'y a pas de conflit d'intérêts réel ou potentiel.

Violence familiale: Comportements ou gestes commis dans le but de dominer ou de contrôler une autre personne. Cette violence se caractérise par des gestes ou des mots abusifs, coercitifs, violents ou menaçants commis au sein d'une famille, d'un ménage ou d'une relation intime.

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, désigne aussi les bénévoles.

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.

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, de proposer des mesures de résolution aux personnes concernées et de prendre toute décision finale relative aux mesures disciplinaires.

Frivole: Qualité d'une affaire dépourvue de sérieux et sans fondement raisonnable.

Leader: Personne qui supervise directement de travail de membres de l'effectif. 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.

Membres du personnel: Aux fins de la présente politique, désigne tous les étudiants, médecins, résidents, personnel contractuel temporaire/travailleurs d'organisme, fournisseurs et personnes qui réalisent du travail ou offrent des services sur la propriété de l'Hôpital.

Intimé: Personne qui, selon le plaignant, a commis un acte en violation de la présente politique.

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.

Effectif: Comprend tous les employés et les membres du personnel.

Normes de comportement et Valeurs fondamentales de l'Hôpital: L'Hôpital a établi plusieurs attentes en matière de comportements pour que les membres de l'effectif respectent les Valeurs fondamentales de l'Hôpital et procurer un milieu de travail sécuritaire, sûr, sain et professionnel.

i. 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.

ii. 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. J'évite de porter des produits parfumés et je maintiens une bonne 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 échappées belles 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.

Événement traumatique: Événement ou situation qui cause ou est susceptible de causer une détresse physique ou émotionnelle extrême aux membres de l'effectif et qui peut être considéré comme étant hors de l'échelle normale d'expériences pour les personnes touchées.

Vexatoire: Adjectif qui qualifie l'action de présenter des renseignements sans motifs suffisants pour y donner suite, et ce, en toute objectivité, seulement dans le but de nuire ou de harceler.

Témoin: Personne qui voit, entend ou observe un incident, un événement ou une situation.

Lieu de travail: Tous les locaux, lieux et installations de L'Hôpital d'Ottawa. 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.

Harcèlement au travail: Fait pour un membre de l'effectif d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires à l'égard d'un autre membre de l'effectif au lieu de travail alors qu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou gestes sont importuns. 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. Divergences d'opinions mineures et conflits occasionnels qui ne dégénèrent pas
- iv. Manifestation occasionnelle de frustration ou d'irritation lorsqu'elle est justifiée, respectueuse et absente de menace de violence, d'intimidation ou de représailles.

Harcèlement sexuel au travail: Fait pour un membre de l'effectif d'adopter, 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 à l'égard d'un autre membre de l'effectif au lieu de travail alors qu'il sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou gestes sont importuns ou de faire des sollicitations ou des avances sexuelles à un membre de l'effectif 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.

Violence au travail: Utilisation par un membre de l'effectif d'une force physique contre un autre membre de l'effectif au lieu de travail qui lui cause ou pourrait lui causer un préjudice corporel, y compris:

1. tentative d'utiliser contre un membre de l'effectif au lieu de travail une force physique qui pourrait lui causer un préjudice corporel
2. propos ou comportement qu'un membre de l'effectif 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.

Énoncé De Politique:

Tous les membres de l'effectif doivent respecter les Valeurs fondamentales de l'Hôpital. Le respect de la présente politique est une condition d'emploi à l'Hôpital. Chacun est tenu de se familiariser avec ses responsabilités et de se comporter de façon conforme aux Normes de comportement.

L'Hôpital ne tolère aucune violence au travail, et ce, qu'elle entraîne ou non une blessure ou un événement traumatique. La violence comprend tout acte, toute menace et tout harcèlement de nature sexuelle.

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.

Non-respect des Normes de comportement et des Valeurs fondamentales de l'Hôpital

- Aviser le leader concerné lorsqu'un membre de l'effectif ne respecte pas les Normes de comportement ou les Valeurs fondamentales de l'Hôpital.

Violence au travail (y compris violence familiale)

- Aviser immédiatement le Service de sécurité d'une menace ou d'un incident réel de violence. Ce signalement sera traité de façon hautement confidentielle, urgente et délicate.
- Si un membre de l'effectif se sent menacé par un autre membre de l'effectif, est témoin de gestes menaçants ou est victime de violence familiale ou soupçonne qu'un collègue est victime de violence familiale et que le conjoint violent peut se présenter au travail, suivre les étapes suivantes:

- **En cas de menace immédiate**, assurer 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.
- **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

L'employé signale au Service de santé et de mieux-être au travail tout acte de violence nécessitant qu'il obtienne des soins médicaux ou qui l'empêche d'accomplir son travail habituel en remplissant un rapport d'incident.

Remarque: Les membres du personnel doivent signaler l'acte de violence à leur employeur respectif.

Harcèlement au travail (y compris sexuel), abus de pouvoir et intimidation

- Tout membre de l'effectif doit faire tous les efforts raisonnables pour résoudre le conflit de façon informelle par lui-même ou au sein de son équipe de leadership.
- Nous encourageons tout membre de l'effectif à discuter directement du conflit avec la personne concernée et à l'informer que le comportement est importun. Si la situation persiste ou que le membre de l'effectif 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 du membre de l'effectif, nous l'encourageons à signaler le conflit au niveau hiérarchique suivant ou aux Ressources humaines en toute confidentialité.

L'Hôpital n'accepte pas de plainte pour un incident qui s'est produit il y a plus de deux ans, sauf si le plaignant présente une raison valable qui justifie le délai.

Résultats potentiels

S'il y a une preuve d'infraction à tout élément de la présente politique, un nouvel examen pourrait s'imposer et entraîner des mesures correctives.

Formation de l'effectif

- L'Hôpital s'assure d'offrir à l'effectif une formation sur la présente politique et la façon de signaler un abus de pouvoir, de l'intimidation et du harcèlement (y compris sexuel) au travail.
- La formation explique le traitement des incidents et des plaintes, y compris le processus d'enquête, les procédures en place pour assurer la confidentialité, la façon de communiquer les résultats d'une enquête et toute prochaine étape, le cas échéant.

Principes directeurs

Collaboration et coopération: Les plaintes d'abus de pouvoir, d'intimidation et de harcèlement au travail sont une préoccupation partagée par les leaders, les membres de l'effectif visés et les syndicats. Ceux-ci doivent tous collaborer de façon respectueuse à leur résolution.

Confidentialité: Toute personne ayant un rôle à jouer dans une plainte ou sa résolution doit reconnaître

la gravité et la nature délicate et confidentielle de la situation. Il faut tout mettre en œuvre pour préserver la dignité et le respect des parties en cause. Tout renseignement ou document ayant trait à une plainte doit rester confidentiel, sauf si sa divulgation est nécessaire pour protéger le membre de l'effectif, mener l'enquête, résoudre la plainte, prendre des mesures correctives ou respecter la loi.

Acte criminel: Si le harcèlement mène à un geste ou comportement qui constitue un acte criminel au sens du Code criminel du Canada, le membre de l'effectif peut choisir de contacter la police même si l'Hôpital applique les procédures établies dans la présente politique. L'Hôpital aidera le membre de l'effectif à déposer une plainte auprès de la police afin que l'autorité compétente puisse entreprendre sa propre enquête indépendante.

Plainte frivole et vexatoire: Toute plainte considérée comme étant frivole et vexatoire constitue un acte d'inconduite grave et peut entraîner la prise de mesures disciplinaires graves.

Poursuite criminelle parallèle: Lorsqu'un membre de l'effectif décide de déposer une plainte auprès d'un organisme externe ou de déposer un grief en vertu de sa convention collective, l'Hôpital détermine, à sa discrétion, s'il lance ou poursuit une enquête en vertu de la présente politique.

Protection contre les représailles: Tout leader de l'Hôpital doit s'assurer que toutes les mesures sont prises pour protéger les membres de l'effectif, qu'il s'agisse du plaignant, de l'intimé, d'un témoin ou de toute autre personne concernée, contre toute forme de représailles pour avoir déposé une plainte ou participé à une enquête de bonne foi, et ce, pendant et après l'enquête.

Dossiers: Les Ressources humaines conservent les dossiers sur tous les incidents, les plaintes et les enquêtes pendant au moins deux ans après la date de leur création. Les dossiers doivent notamment inclure une copie des documents suivants:

- plainte ou renseignements détaillés sur l'incident
- dossier sur l'enquête, y compris les notes
- déclarations des témoins
- rapport d'enquête (le cas échéant)
- résultats de l'enquête remis au plaignant et à l'intimé
- mesures de correction (le cas échéant).

Toute mesure disciplinaire prise à la conclusion d'une enquête reste au dossier du membre de l'effectif pendant la durée déterminée dans la convention collective ou la politique applicable. 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 du membre de l'effectif ni à celui de toute autre personne concernée par la plainte.

Responsabilités

Membres de l'effectif:

- Connaître et respecter la présente politique.
- Maintenir une bonne hygiène personnelle, se vêtir de façon professionnelle et propre en portant le minimum d'accessoires et se conformer à tout règlement, politique, procédure, règle concernant l'apparence et la tenue vestimentaire qui est établi pour favoriser les soins aux patients, la santé et la sécurité.
- Assumer la responsabilité de ses propres gestes et comportements.
- Connaître et respecter les Valeurs fondamentales et les Normes de comportement de l'Hôpital.
- Porter à l'attention de son leader toute préoccupation au sujet de membres de l'effectif qui ne respectent pas ces normes.
- Tenter de régler la situation en discutant du comportement en violation des Valeurs et des Normes avec la personne concernée et en lui précisant de manière claire, professionnelle, positive et confidentielle que son comportement est importun.

- Signaler tout incident de violence, d'abus de pouvoir, d'intimidation ou de harcèlement au travail dont il est témoin ou mis au courant, mais dont il n'est pas l'objet.
- Présenter toute plainte de harcèlement au travail de bonne foi.
- Informer son leader si une autre personne fait l'objet d'une ordonnance de non-communication à son égard et préciser les détails de l'ordonnance.
- Collaborer aux efforts entrepris pour enquêter sur les questions relevant de la présente politique et les résoudre.
- 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.
- Informer son leader de toute situation de violence familiale connue ou soupçonnée concernant un collègue.
- 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.

Leaders:

- Favoriser un milieu de travail positif, respectueux et exempt de violence, de harcèlement et de discrimination.
- Exiger que tout subalterne connaisse et respecte les principes et les dispositions de toutes les politiques et procédures pertinentes à son emploi.
- Informer les membres de l'effectif syndiqués de leur droit à la représentation syndicale et informer le syndicat concerné lorsqu'un membre de son unité de négociation a déposé une plainte.
- Protéger les membres de l'effectif contre toute forme de représailles.
- 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).
- Protéger la confidentialité des personnes en cause lors d'une enquête.
- Informer les membres de l'effectif des services offerts dans le cadre du Programme d'aide aux employés et à leur famille.
- 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.
- 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, à y donner suite et à reconnaître les situations où il faut mobiliser les Ressources humaines.
- Prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour protéger un membre de l'effectif si l'Hôpital prend connaissance d'une situation de violence familiale ou de violence au travail qui risque d'exposer le membre de l'effectif à un préjudice corporel au travail.
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- Examiner tous les rapports de violence et de harcèlement au travail de façon prompte, objective et délicate tout en respectant autant que possible la vie privée des personnes concernées.
- Coordonner les soins médicaux et un soutien approprié pour toute personne impliquée directement ou indirectement dans un incident au travail.
- Informer Santé et mieux-être au travail de tout incident de violence ou de harcèlement au travail qui entraîne la prestation des soins médicaux à un membre de l'effectif ou qui empêche celui-ci d'accomplir 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).*
- Collaborer pleinement avec le personnel du ministère du Travail.
- Mettre en œuvre toutes les recommandations du Service de sécurité, du Bureau de la sûreté du personnel, des Ressources humaines ou du ministère du Travail.
- Être conscient de sa responsabilité personnelle et de celle de l'Hôpital en matière d'abus de pouvoir, d'intimidation et de harcèlement au travail.
- Aviser les Ressources humaines si un membre de l'effectif désire déposer une plainte écrite formelle et transmettre l'information nécessaire aux échelons hiérarchiques suivants de son secteur de responsabilité respectif, selon le besoin.
- Collaborer au processus, notamment mener des enquêtes rapides, complètes, impartiales et

confidentielles, faciliter une réaffectation ou un changement de rapport hiérarchique, libérer les membres de l'effectif qui doivent être interrogés et faire preuve de flexibilité à l'égard des horaires et des environnements de travail dans la mesure du possible.

Ressources humaines:

- Appuyer l'Hôpital dans son engagement à fournir un milieu de travail où l'on respecte la dignité et la valeur de chaque personne.
- Communiquer la présente politique à tous les membres de l'effectif et les informer des options et des droits qu'elle leur confère.
- Offrir des programmes de formation appropriés aux leaders et aux membres de l'effectif au besoin.
- Offrir aux membres de l'effectif les services du Programme d'aide aux employés et à leur famille.
- Sur demande, fournir confidentiellement aux membres de l'effectif des conseils sur la façon de régler une situation de harcèlement ou de violence au travail et de déposer une plainte.
- Offrir un mécanisme formel pour recevoir, examiner et traiter une plainte écrite non résolue de façon satisfaisante par l'entremise de la structure de leadership hiérarchique d'un membre de l'effectif ou une plainte qui vise directement le leader d'un membre de l'effectif.
- Réaliser ou superviser les enquêtes pour veiller à ce qu'elles soient rapides, complètes, impartiales et confidentielles et tenir des dossiers conformément à la présente politique.
- Préserver la confidentialité, sauf lorsque la divulgation de renseignements est nécessaire à la tenue d'une enquête efficace concernant une plainte.
- Collaborer avec les leaders, la Sécurité, les représentants syndicaux (s'il y a lieu) et d'autres partenaires pour veiller à ce que les enquêtes soient rapides et complètes.
- Informer les membres de l'effectif syndiqués de leur droit à la représentation syndicale et informer le syndicat lorsque le membre d'une unité de négociation dépose une plainte.
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- Faire le suivi du résultat des enquêtes.
- Prendre toute mesure requise à la conclusion d'une enquête, y compris des mesures disciplinaires.
- Appuyer et conseiller les leaders.

Représentants de syndicats et d'associations:

- Aviser les membres de leur unité de négociation de la présente politique et soutenir ces membres pendant toute procédure prise conformément à la présente politique.
- Communiquer à la personne appropriée les renseignements reçus au sujet des plaintes relevant de toute section de la présente politique.
- Protéger la confidentialité des personnes concernées par une enquête lancée en vertu de la présente politique.

Plaignant:

- 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, chef de division ou de service).
- Rester à la disposition de l'enquêteur pour examiner la plainte.
- Préserver la confidentialité des renseignements liés à la plainte.

Intimé:

- Rester à la disposition de l'enquêteur pour examiner la plainte.
- Examiner la plainte écrite.
- Préserver la confidentialité des renseignements liés à la plainte.
- S'abstenir de toute forme de représailles, de menace de représailles ou de vengeance.

Sécurité:

- Intervenir dans tout incident réel ou potentiel de violence ou de menace qui lui est signalé.
- Participer à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de sécurité, au besoin.
- Participer aux enquêtes selon les exigences de la présente politique.
- Fournir des renseignements aux comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail, au besoin.

- Aider les membres de l'effectif à faire un rapport à la police au besoin.
- Participer aux discussions sur les recommandations après un incident.

Bureau de la sûreté du personnel:

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

Consultant externe:

- Connaître la présente politique et évaluer le respect de la politique.
- Informer les parties de leurs droits respectifs.
- Préserver la confidentialité, sauf lorsque la divulgation de renseignements est nécessaire à la tenue d'une enquête efficace concernant une plainte.
- Mener une enquête rapide et complète.
- Mener l'enquête ou la médiation de façon neutre et objective avec la collaboration du leader concerné au besoin (voir l'**Annexe A**).
- Favoriser un processus visant l'atteinte d'une résolution mutuelle de toute plainte.
- Consigner le processus et le résultat.
- Déterminer s'il y a eu infraction à la présente politique.

Documents connexes

- Politique sur le conflit d'intérêts
- Politique sur les responsabilités des membres du personnel
- Politique sur la violence et le harcèlement au travail
- Modèle de professionnalisme (MED RR012)

Lois et règlements connexes

- [Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.O. 1990, chap. O.1](#)

Référence

- [Code de pratique sur le harcèlement au travail en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario, ministère du Travail, août 2016](#)

Annexe A

Processus de résolution des conflits

Le leader ou les Ressources humaines tentent 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 suivre le processus indiqué ci-dessous.

Processus de règlement rapide

- Le membre de l'effectif 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.
- Si le conflit demeure non réglé ou vise un leader, il discute du conflit avec le leader à l'échelon hiérarchique suivant.
- Si le conflit perdure, il consulte les Ressources humaines. Si c'est approprié, les Ressources humaines facilitent une discussion ou tentent de régler le problème en agissant comme médiateur.

Processus de règlement formel

- Si le conflit perdure encore, le membre de l'effectif 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 et les témoins.
- Le leader ou les Ressources humaines rencontrent le plaignant, l'intimé et les témoins pertinents.
- 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.
- L'Hôpital procède à une enquête appropriée aux circonstances sur toute plainte qui répond aux critères définis dans la présente politique. Le leader ou les Ressources humaines transmettent les conclusions et des recommandations, le cas échéant.
- Le plaignant et l'intimé sont avisés par écrit des conclusions de l'enquête et de la prise de mesure de correction, le cas échéant.
- Toutes les parties à une plainte déposée dans le cadre de la présente politique sont tenues d'en maintenir la confidentialité pendant et après l'enquête.
- Tous les leaders veillent à ce que toutes les mesures soient prises pour protéger contre toute forme de représailles les membres de l'effectif, qu'il s'agisse de l'intimé, du plaignant, d'un témoin ou de toute autre personne en cause.

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

Examen et appel d'une décision

- 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.
- La demande doit être présentée par écrit au vice-président exécutif des Ressources humaines et préciser le motif de l'appel.
- 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.
- La demande d'appel d'une décision rendue par le vice-président exécutif des Ressources humaines doit être présentée par écrit au président-directeur général (PDG). La décision du PDG est finale.
- Les membres de l'effectif syndiqués peuvent déposer un grief.