

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100**

MILIEU DE TRAVAIL EXEMPT DE HARCÈLEMENT

| | | | |
|---|---|--|--|
| SECTION :V – Ressources humaines | | N^o : 100 | |
| Soumise par : | Chef de l'exploitation et chef des finances | DATES D'APPROBATION : | |
| Approuvée par : | Conseil d'administration | Date de soumission initiale : 05/02/2009 | |
| | | Date d'examen : 01/02/2010, 09/08/2012 | |
| | | Date de révision : 14/04/2010, 30/04/2013, 27/05/2013, 13/02/2018, 08/03/2019 | |
| | | Date de mise en œuvre : 16/06/2009, 20/06/2013, 22/02/2018, 20/06/2019 | |
| Mots clés : | Code de conduite, Code de comportement, prévention du harcèlement, anti-harcèlement, anti-brimades, lutte contre l'intimidation, intimidation, harcèlement, conflit d'intérêts, plaintes, brimades, milieu de travail respectueux | Référence(s) croisée(s) | <i>CORP IV-i 110 Prévention et gestion de la violence dans le milieu de travail; CORP II-i 100 Lanceur d'alerte; CORP IX-i 110 Code blanc; CORP VII-iii 100 Signalement et intervention en cas d'incidents liés aux patients; CORP IV-ii 160 Déclaration d'incidents liés au personnel</i> |

1. OBJECTIF :

Décrire les structures et les processus de signalement, de gestion et de résolution des conflits liés à la discrimination, à l'intimidation et à tout type de harcèlement au sein des Services de santé Royal Ottawa (SSRO), ainsi que l'élaboration et la mise à jour d'un Programme de prévention du harcèlement dans le milieu de travail visant à mettre en œuvre la présente politique.

2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE :

Les SSRO s'engagent à mettre en place et maintenir un milieu de travail fondé sur le respect de la dignité et des droits de tous. Notre objectif est de fournir un milieu de travail sain et sécuritaire, tant sur le plan physique que psychologique, qui est exempt de toute forme de harcèlement ou de comportement irrespectueux. Les comportements irrespectueux (tel que décrit dans le *Code de conduite* des SSRO), la discrimination, l'intimidation, le harcèlement et le harcèlement sexuel en rapport avec le milieu de travail sont inacceptables et ne seront pas tolérés. Pour favoriser la prévention, les SSRO font la promotion des avantages d'un milieu de travail exempt de harcèlement, d'intimidation et de discrimination, tout en respectant les exigences prévues par la *Loi et les règlements sur la santé et la sécurité au travail*, le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, ainsi que les normes et règlements connexes. En cas de conflit, les SSRO encouragent une approche de résolution par des moyens informels et, au besoin, procédera rapidement à une procédure d'enquête formelle. Les SSRO reconnaissent que le harcèlement, le harcèlement sexuel, l'intimidation et la discrimination peuvent nuire au travail d'une personne ainsi qu'à sa santé et à sa sécurité psychologiques, et toute plainte sera donc examinée rapidement. Toute forme de comportement irrespectueux, de discrimination, d'intimidation, de harcèlement et de harcèlement sexuel de la part d'un membre du personnel donnera lieu à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Le personnel et le public sont informés que les SSRO sont un milieu de travail qui s'efforce d'être exempt de discrimination, d'intimidation et de

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante qui se trouve sur le site intranet (OREO) des SSRO et qui contient la version officielle des politiques faisant autorité.

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100

tout type de harcèlement, au moyen de pancartes affichés dans nos locaux, de documents écrits et d'informations publiés en ligne sur notre site Web externe.

3. PORTÉE :

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel, les clients/patients, leurs proches ainsi que les visiteurs des SSRO, y compris ceux de l'Institut de recherche en santé mentale (IRSM) de l'Université d'Ottawa, de l'Association des bénévoles Royal Ottawa (ABRO) et de la Fondation de santé mentale Royal Ottawa. Elle s'applique à toutes les activités qui se déroulent sur les lieux de travail des SSRO ou lors d'activités hors site ou d'événements sociaux et sur les réseaux sociaux associés aux SSRO.

4. PRINCIPES DIRECTEURS :

Les SSRO reconnaissent et apprécient les différences individuelles et veillent à tirer pleinement parti des compétences, des capacités et des talents de chacun en encourageant la diversité et en reconnaissant que les problèmes survenant dans le milieu de travail peuvent se régler de différentes façons. Le *Code de conduite* des SSRO (**annexe 1**) décrit les comportements attendus de l'ensemble du personnel dans le milieu de travail. Le gestionnaire responsable doit aborder tout comportement irrespectueux au moment où l'incident se produit. Si le problème n'est pas résolu dans un premier temps par un processus disciplinaire progressif ou d'autres méthodes s'il n'est pas approprié de prendre des mesures disciplinaires, il convient alors de mettre en œuvre les processus prévus par la présente politique. Toutes représailles contre les personnes qui, agissant de bonne foi, signalent des incidents de harcèlement, de harcèlement sexuel, d'intimidation ou de discrimination en vertu de la présente politique, ou qui participent au processus d'enquête, sont strictement interdites. Les SSRO prendront toutes les mesures raisonnables et pratiques nécessaires pour prévenir les représailles, les menaces de représailles ou toute autre forme de harcèlement à la suite de plaintes déposées en vertu de la présente politique.

5. DÉFINITIONS :

Abus d'autorité : Forme de harcèlement qui se produit lorsqu'une personne utilise de manière inappropriée le pouvoir et l'autorité inhérents à son poste. Ce type de harcèlement peut comprendre le fait de menacer l'emploi d'une personne; de nuire à la performance au travail d'une personne; de menacer les moyens de subsistance d'une personne; de menacer la santé psychologique d'une personne; et d'intervenir de quelque manière que ce soit dans sa carrière. Il s'agit notamment de violence verbale, d'intimidation, de menaces, de chantage ou de coercition. L'abus d'autorité ne comprend pas le bon exercice de l'autorité de gestion en relation avec l'encadrement ou le conseil, l'affectation et le suivi du travail, l'évaluation du rendement ou la discipline.

Discrimination : Tout traitement différentiel défavorable fondé sur les motifs de discrimination interdits qui sont décrits dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Représailles : Tout acte de représailles directes ou indirectes.

Harcèlement sexuel au travail : Fait pour une personne 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 contre un travailleur (ou autre membre du personnel) dans un milieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns; ou fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en mesure d'accorder ou de refuser à

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100

cette personne un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes.

Harcèlement au travail : Fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur (ou autre membre du personnel) dans un milieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns. Les exemples de harcèlement comprennent, sans s'y limiter : des paroles ou gestes répétés, tels que des brimades, des blagues inappropriées, des remarques ou des insinuations offensantes qui rabaissent, ridiculisent, intimident, offensent ou isolent une personne dans le milieu de travail. Toutefois, le harcèlement ne comprend pas les conflits normaux qui peuvent survenir dans le milieu de travail entre des personnes, ni les différences d'opinion entre collègues. Il ne faut pas confondre le harcèlement au travail avec les actions d'un membre de la direction qui sont légitimes, raisonnables, et font partie de ses fonctions professionnelles normales, y compris mais sans s'y limiter :

- mettre en place des mesures visant à corriger les lacunes ou insuffisances de rendement, comme le fait d'établir un plan d'amélioration du rendement pour un membre du personnel;
- imposer des mesures disciplinaires en cas d'infraction dans le milieu de travail;
- demander des documents médicaux pour justifier une absence du travail;
- appliquer les règles et politiques du milieu de travail.

Intimidation dans le milieu de travail : Contraindre une personne à faire ou ne pas faire quelque chose par la violence, des menaces ou du chantage. Susciter un sentiment de peur, de crainte ou d'inadéquation chez une personne.

6. PROCÉDURE :

6.1 Rôle et responsabilités :

6.1.1 Les membres du personnel ont les responsabilités suivantes :

- Contribuer à un milieu de travail exempt de harcèlement et de discrimination en traitant les personnes avec dignité et en respectant les différences individuelles. Cette obligation concerne également les relations avec les clients/patients, les familles, les visiteurs et les fournisseurs, ainsi que les interactions avec d'autres tiers dans le milieu de travail.
- Communiquer de manière respectueuse avec la personne ayant un comportement de harcèlement ou de discrimination, en lui faisant comprendre que son comportement est offensant et importun. Si cette approche ne fonctionne pas ou si le membre du personnel n'est pas à l'aise de le faire compte tenu des circonstances, il doit en informer son supérieur hiérarchique.
- Signaler rapidement les incidents de harcèlement ou de discrimination dont ils ont connaissance à leur superviseur, à leur gestionnaire ou au gestionnaire des Relations de travail et résolution des conflits, conformément à la procédure de signalement d'une plainte.
- Coopérer dans le cadre de toute procédure d'enquête ou de résolution menée en vertu de la présente politique et respecter la confidentialité du processus d'enquête et de résolution.

6.1.2 L'équipe de la haute direction a les responsabilités suivantes :

- Consulter le Comité mixte de santé et sécurité au travail (CMSST) dans l'élaboration et le maintien du Programme de prévention du harcèlement dans le milieu de travail.
- S'assurer que tous les membres du personnel suivent une formation relative à la présente politique et au Programme de prévention du harcèlement dans le milieu de travail.
- Veiller à la conduite appropriée d'enquêtes sur tout incident ou plainte de harcèlement au travail, conformément à la procédure décrite dans la présente politique.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100**

- Veiller à ce que les résultats de l'enquête et toute mesure corrective qui a été ou sera prise à la suite d'une enquête soient communiqués par écrit, conformément aux procédures prévues dans la présente politique.
- Réviser la présente politique et le programme aussi souvent que nécessaire, et au moins une fois par an.

6.1.3 Les directeurs, gestionnaires ou superviseurs ont les responsabilités suivantes :

- Soutenir la mise en place et le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement, ainsi que la mise en œuvre de la présente politique et du Programme de prévention du harcèlement dans le milieu de travail.
- Veiller à ce que tous les membres du personnel reçoivent une formation sur la présente politique, déterminer quelles autres séances d'orientation et de formation propres à l'unité peuvent être nécessaires, puis s'assurer que ces formations soient données au personnel.
- Soutenir les membres du personnel dans l'application de la présente politique, y compris en les orientant vers le Service de santé et de sécurité au travail (SSST) et le Programme d'aide aux employés, selon les besoins.

6.1.4 Le Comité mixte de santé et sécurité au travail (CMSST) a les responsabilités suivantes :

- Formuler des commentaires et des recommandations à la direction concernant l'élaboration et le maintien du Programme de prévention du harcèlement dans le milieu de travail.

6.2 Confidentialité : Les informations relatives aux plaintes et aux incidents doivent rester confidentielles dans la mesure du possible. Il est interdit de divulguer toute information relative à un incident ou une plainte de harcèlement dans le milieu de travail, y compris les renseignements permettant d'identifier les personnes concernées, sauf si cette divulgation est nécessaire pour protéger le personnel, pour enquêter sur la plainte ou l'incident, pour prendre des mesures correctives, ou si la loi l'exige.

6.3 Processus de résolution des plaintes : Annexe 2

6.3.1 Processus informel de résolution des plaintes : Tout membre du personnel qui estime être ou avoir été victime d'intimidation, de harcèlement ou de discrimination doit clairement exprimer sa désapprobation à l'auteur présumé de l'infraction s'il le peut, dès que raisonnablement possible, en vue de régler la situation de manière informelle. La partie plaignante (« plaignant ») doit néanmoins prendre des notes sur le ou les incidents en précisant les dates, les heures, les lieux et le nom de la/des personne(s) accusées de harcèlement ou de discrimination, au cas où la question ne serait pas résolue de manière satisfaisante. Si le harcèlement ou la discrimination perçue persiste, le plaignant doit demander une assistance immédiate à son superviseur ou à son responsable. Si cette personne est l'auteur présumé (« défendeur »), il doit alors demander de l'aide au niveau de gestion immédiatement supérieur. Une aide sera apportée de manière rapide, équitable et transparente. Le personnel peut également obtenir des conseils auprès d'un représentant syndical ou du gestionnaire des Relations de travail et résolution des conflits. Aucune mesure disciplinaire ne sera envisagée à l'encontre d'une personne visée par la présente politique et contre laquelle une plainte pour harcèlement a été déposée, tant que celle-ci n'aura pas eu la possibilité de répondre et que le harcèlement présumé n'aura pas été prouvé.

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100

6.3.2 Médiation : La médiation est un processus confidentiel dans lequel s'engagent volontairement les deux parties, et auquel participe un médiateur neutre, interne ou externe, ayant suivi une formation à cet effet. Le médiateur est appelé à aider les parties à résoudre leur conflit et à trouver une solution mutuellement acceptable. Il s'agit d'un processus confidentiel et non conflictuel qui est encouragé tout au long du traitement d'une plainte, dans la mesure du possible. Il n'est pas nécessaire que le plaignant dépose une plainte écrite formelle pour engager un processus de médiation. Toutefois, lorsque les deux parties souhaitent s'engager dans une médiation, celle-ci ne pourra commencer que lorsque les deux parties conviennent par écrit qu'elles :

- consentent à s'engager dans un processus de médiation;
- acceptent le médiateur désigné;
- acceptent le mandat donné au médiateur.

6.3.3 Processus formel de résolution des plaintes : Si un membre du personnel estime qu'il est ou a été victime de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination et qu'il n'est pas à l'aise de porter plainte dans le cadre d'un processus informel, ou si le processus informel ou la médiation n'a pas abouti à une résolution satisfaisante, cette personne peut déposer une plainte écrite formelle en vertu de la présente politique. Une plainte formelle peut également être déposée par la direction, par l'entremise du gestionnaire des Relations de travail et résolution des conflits ou du chef de l'exploitation et chef des finances, si ceux-ci ont connaissance des faits de harcèlement ou de discrimination et si le cas justifie le dépôt d'une plainte mais que le plaignant ne souhaite pas engager lui-même la procédure. Une plainte formelle doit être formulée par écrit et contenir le nom du défendeur, la ou les date(s), heure(s) et lieu(x) du ou des incident(s), ainsi que les détails de la conduite répréhensible ainsi que toute mesure informelle déjà prise, le cas échéant. Les membres du personnel sont encouragés à déposer une plainte dès que possible, mais au plus tard un an après le comportement répréhensible, à moins que des circonstances ou d'autres raisons valables ne justifient de ne pas déposer la plainte plus tôt. La plainte écrite formelle doit être soumise soit directement au gestionnaire des Relations de travail et résolution des conflits, soit au gestionnaire ou superviseur du plaignant. Si la plainte ne peut être déposée de cette manière compte tenu des circonstances du cas, la plainte écrite formelle peut être soumise à l'avocat général des SSRO ou au chef de l'exploitation et chef des finances.

6.3.4 Le protocole d'enquête spécifique dépendra des circonstances de l'affaire en question. Toutefois, il convient de suivre les étapes procédurales suivantes, qui sont communes à la plupart des enquêtes, à moins que des circonstances particulières ne s'y opposent :

- Les SSRO exerceront leur discrétion pour déterminer si une enquête interne ou externe est requise.
- L'enquêteur ne peut être directement concerné par l'incident ou la plainte et ne peut pas relever directement de la personne ayant commis les faits allégués de harcèlement.
- Le plaignant doit déposer sa plainte par écrit, et une copie de cette plainte sera transmise au défendeur. Celui-ci doit également fournir une réponse écrite à la plainte.
- Les deux parties seront questionnées. L'enquêteur entendra les témoins pertinents et examinera les documents pertinents au dossier.
- L'enquêteur mènera l'enquête en temps utile, généralement dans un délai de 90 jours, à moins que des circonstances atténuantes ne justifient une enquête plus longue. L'enquête sera menée de manière impartiale, rigoureuse et discrète, conformément aux principes de l'équité procédurale et de la bonne collecte des éléments de preuve.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100**

Lorsque les entretiens réalisés dans le cadre de l'enquête et de l'examen des documents sont terminés, l'enquêteur prépare un rapport final présentant les faits constatés, l'analyse des faits allégués relatifs à la plainte, ainsi que ses conclusions. Les notes et documents d'enquête font partie du dossier d'enquête. Le rapport d'enquête final sera remis au gestionnaire des Relations de travail et résolution des conflits ou à son délégué. Ce dernier, ou le chef de l'exploitation et chef des finances, prendra ensuite les mesures suivantes :

- Informer les parties par écrit des résultats et des conclusions de l'enquête.
- Si les allégations ne sont pas fondées, en informer les parties par écrit.
- Si les allégations sont fondées, en informer les parties par écrit.
- Si les allégations sont fondées, des mesures correctives ou disciplinaires appropriées seront prises et le plaignant sera informé des mesures correctives.

6.4 Dossiers : Les SSRO conserveront des dossiers sur toutes les plaintes ou tous les incidents de harcèlement dans le milieu de travail (qui seront conservés pendant un an après la clôture de l'enquête), y compris :

- une copie de la plainte ou des détails sur l'incident;
- un dossier de toute enquête interne, y compris les notes et les déclarations des témoins;
- le rapport d'enquête, le cas échéant;
- une copie des résultats de l'enquête qui ont été fournis à l'employé ayant signalé le harcèlement et à l'auteur présumé du harcèlement;
- une copie de toute mesure corrective prise pour traiter la plainte ou l'incident de harcèlement dans le milieu de travail.

6.5 Signalements faits de mauvaise foi : Lorsqu'un signalement est jugé vexatoire ou de mauvaise foi, des mesures disciplinaires seront prises, le cas échéant, pouvant aller jusqu'au licenciement ou à la résiliation de l'embauche ou du contrat. Les cas de signalements vexatoires ou faits de mauvaise foi feront l'objet des procédures d'enquête décrites dans la présente politique.

6.7 Démarche à suivre si vous êtes accusé de harcèlement : Si un collègue vous demande de mettre fin à des comportements qui pourraient raisonnablement constituer du harcèlement, évaluez votre comportement. Même si ce n'était pas votre intention, votre comportement ou vos propos ont été perçus comme offensants. Vous devez immédiatement cesser ce comportement et présenter des excuses à la personne que vous avez blessée, sinon vous pourriez faire face à des mesures disciplinaires s'il est déterminé que ce comportement est inapproprié ou constitue du harcèlement. Si vous estimez que la plainte a été déposée de mauvaise foi ou que le signalement est de nature malveillante, parlez-en à votre supérieur hiérarchique, à votre gestionnaires ou au Service des ressources humaines.

7. PRATIQUES ET/OU LOIS CONNEXES :

Loi sur la santé et la sécurité au travail (et ses règlements d'application)

Code des droits de la personne de l'Ontario

Enquête sur l'affaire Dupont : recommandations du jury du coroner (décembre 2007)

Loi sur le consentement aux soins de santé, L.O. 1996

Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L.O. 2004, chap. 3, annexe A

Loi sur les professions de la santé réglementées, L.O. 1991

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
LANCEUR D'ALERTE
SSRO
CORP II-i – 100**

8. RÉFÉRENCES :

East London and the City Mental Health NHS Trust, *Harassment and Bullying Policy*
Royal College of Nursing, *Bullying and Harassment at Work*
L'Hôpital d'Ottawa, *Politique n° ADM X-220 Code de conduite*

9. ANNEXES :

Annexe 1 – Code de conduite

Annexe 2 – Process Map for Reporting, Investigating and Resolving Complaints

<http://oreo.rohcg.on.ca/departments/hr/Resources-HRPoliciesResources.cfm>