

# POLITIQUE D'ORNGE EN MATIÈRE DE DÉNONCIATION

## Introduction

Ornge entend respecter son mandat de fournir à la province de l'Ontario un système intégré d'ambulances aériennes et de services connexes correspondant aux normes les plus élevées de professionnalisme, d'éthique et de soins attentionnés aux patients. La présente politique s'inscrit dans cet engagement en encadrant la divulgation et l'examen d'actes répréhensibles, tout en protégeant contre les représailles quiconque dénonce ces actes. Son but est d'inspirer l'intégrité chez les employés de tous les échelons de l'organisme, et chez quiconque. Elle vise à dissuader les actes répréhensibles.

Les présentes énoncent les principes directeurs de la politique et répondent aux principales questions de mise en œuvre. La présente politique et les procédures qui lui sont assorties, diffusées sur le site Web d'Ornge, doivent être lues conjointement. Les employés actuels, potentiels et nouvellement engagés, ainsi que les fournisseurs potentiels de biens et de services, seront informés de son existence; tout employé ou fournisseur doit en prendre connaissance. La présente politique est également conforme à la documentation sur les normes du travail d'Ornge que chaque employé reçoit à son embauche.

## Principes directeurs

La politique en matière de dénonciation ne fait pas double emploi avec d'autres processus ou recours, juridiques ou autres. Elle ne vise donc pas à couvrir ce qui est matière à grief en vertu d'une convention collective, par exemple. Elle se veut un « dernier recours » pour les cas où aucune autre voie de recours n'existe.

Il n'y a pas lieu de faire jouer la politique en cas de situation d'urgence mettant en jeu la santé ou la sécurité d'un patient ou d'une autre personne. Les marches à suivre quant aux questions de soins aux patients sont publiées dans le site Web d'Ornge au <https://www.ornge.ca/patients>. Le personnel est prié de continuer d'utiliser le logiciel C.A.R.E., au <https://care.ornge.ca>, pour signaler tout incident ou tout problème. Toute préoccupation quant à la sécurité aérienne doit être transmise sans délai à [aviationsafety@ornge.ca](mailto:aviationsafety@ornge.ca).

Les organismes font de plus en plus appel à des experts pour évaluer les dénonciations et les traiter de manière appropriée. Pour assurer comme il se doit l'indépendance, la neutralité et l'équité de son programme de dénonciation, Ornge a nommé un conseiller à l'éthique indépendant (ci-après le « CEI ») investi de responsabilités essentielles exposées ci-dessous.

Les principes suivants, qui ont orienté l'élaboration de la politique de dénonciation, guideront le CEI dans l'exercice de ses fonctions:

- Accessibilité (la politique doit être bien annoncée, facile à appliquer et diffuse partout en Ontario);
- Équité (la politique et son application doivent être justes envers le divulgateur et la personne visée);
- Crédibilité (les représentants officiels et la confidentialité des renseignements sont respectés);
- Flexibilité (la politique s'adapte aux circonstances dans son application);

- Clarté (la politique est exprimée simplement, utilise un langage clair et est expliquée par des communications et des formations);
- Responsabilité (les divulgateurs, les personnes visées et Ornge ont leurs obligations respectives, et le CEI et ce dernier produisent des rapports périodiques dont l'examen final relève du conseil d'administration d'Ornge);
- Utilité (la politique permet divers genres de signalements et prévoit des processus donnant lieu à un résultat approprié);
- Efficacité (la politique ne fait double emploi avec aucune autre procédure et traite chaque question de façon opportune et économique);
- Pragmatisme (la politique est adaptée à l'environnement d'Ornge et y est applicable).

### **En quoi consiste une dénonciation?**

Les politiques dites de « dénonciation » visent à protéger les gens qui soulèvent des préoccupations légitimes concernant une conduite inappropriée. La dénonciation consiste en la « divulgation » (plainte), par un « divulgateur » (plaignant) de l'« acte répréhensible » allégué d'une « personne visée » (répondant) ou des « représailles » qui lui auraient été faites.

Toute allégation qui s'avère négligeable, frivole, vexatoire ou entachée de mauvaise foi ne sera pas traitée comme une divulgation, et aucune suite n'y sera donnée dans le cadre de la politique de dénonciation.

### **Qu'est-ce qu'un « acte répréhensible »?**

Aux termes de la présente politique, constitue un « acte répréhensible » le fait de commettre ou d'inciter quelqu'un à commettre:

- un acte ou une omission mettant en jeu la vie, la santé ou la sécurité d'un patient ou d'une autre personne;
- la mauvaise gestion ou mauvaise utilisation de fonds ou de ressources;
- une infraction à la loi;
- une contravention à l'Entente de rendement conclue entre Ornge et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée;
- un acte ou une omission ayant une incidence sur l'intégrité de pratiques de comptabilité des entreprises, de rapports financiers, de contrôles internes ou de vérifications.

### **En quoi un acte répréhensible peut-il consister?**

Les allégations de corruption conduisant un employé à favoriser un organisme privé ou public quant à l'octroi de contrats sont un motif commun de plainte. Une divulgation peut révéler un comportement constituant par ailleurs une infraction pénale. Certaines plaintes peuvent alléguer qu'une personne a contrevenu à la loi; d'autres, qu'elle a falsifié ou détruit d'importants documents.

### **Comment protège-t-elle des représailles?**

Quiconque fait de bonne foi une divulgation ou participe à un processus en vertu de la présente politique est protégé de toutes représailles. Des représailles alléguées peuvent comprendre:

- une mise à pied, ou la menace d'y procéder;

- des mesures disciplinaires, ou la menace d'en imposer;
- des sanctions, ou la menace d'en imposer;
- a coercion ou l'intimidation.

Quiconque s'avère avoir participé à des représailles faites à toute personne pour avoir exercé ses droits en vertu de la présente politique s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou à la résiliation de son contrat avec Ornge.

### **Qui peut faire une divulgation?**

Peuvent faire une divulgation les personnes suivantes:

- les employés et ex-employés d'Ornge;
- les fournisseurs de biens et de services d'Ornge;
- les membres du conseil d'administration d'Ornge

L'examen approprié des divulgations d'actes répréhensibles ou de représailles allégués requiert que l'on sache qui les a faites. Bien qu'une divulgation ne puisse pas être faite anonymement, le processus sera confidentiel dans la mesure du possible, et selon ce qui est approprié, dans les circonstances.

L'allégation d'un acte répréhensible peut être faite par une des personnes ci-dessus détentrice de renseignements pertinents. L'allégation de représailles peut être faite par quiconque a fourni des renseignements en vertu de la politique de divulgation, ou a participé à un processus en vertu de la politique.

### **How can disclosures be made?**

Les divulgations peuvent être soumises à l'agent d'éthique indépendant, Pricewaterhouse Coopers, en écrivant à [ornge.whistleblower@ca.pwc.com](mailto:ornge.whistleblower@ca.pwc.com) ou par téléphone au 416-687-8327.

Il est important que le divulgateur détaille le plus possible ses allégations d'actes répréhensibles ou de représailles, y compris les dates, les heures et les détails entourant ces actes ou omissions.

### **Qui fait l'examen des divulgations?**

Le « conseiller à l'éthique indépendant » (« CEI »), Pricewaterhouse Coopers, fournit ce service pour Ornge. Le comité des finances et de vérification du conseil d'administration d'Ornge a nommé le CEI en décembre 2012.

### **Comment les divulgations sont-elles traitées?**

Le CEI détermine en premier lieu si la divulgation tombe sous le coup de la politique de divulgation. Le cas échéant, il a discrétion quant à son traitement, et peut notamment le transmettre à la direction, recourir à la médiation ou l'examiner lui-même. Tout processus employé reflétera les principes énoncés à la section « Principes directeurs » ci-dessus  
The IEO may designate someone internal or external to Ornge to perform specified tasks.

Le CEI peut déléguer certaines tâches à l'interne comme à l'externe. Il est habilité à déterminer le caractère justifié d'une divulgation et à émettre des recommandations. Il a discrétion quant aux renseignements fournis au divulgateur dans son rapport, compte tenu des questions de confidentialité et d'intérêt public.

### **Comment les divers enjeux en matière de confidentialité sont-ils considérés?**

La confidentialité est primordiale à un comportement éthique et est traitée comme telle par la politique de divulgation. Les renseignements protégés par les privilèges suivants ne peuvent être divulgués aux termes de la politique :

- le secret professionnel de l'avocat;
- le privilège relatif au litige;
- le privilège du Cabinet.

Outre ces restrictions, un divulgateur agissant de bonne foi peut fournir les renseignements qui sont autrement confidentiels sans être pénalisé.

Une fois une divulgation faite, le divulgateur et la personne visée (et tout autre participant) maintiennent le niveau de confidentialité qui s'impose. Quiconque traite une divulgation ne transmettra d'informations sur celle-ci que dans la mesure nécessaire. Le CEI peut exiger du divulgateur qu'il signe une entente de confidentialité avant de faire son rapport, le cas échéant.

### **Qu'en est-il de la responsabilité?**

Le comité des finances et de vérification du conseil d'administration d'Ornge encadre la politique de divulgation.

La direction est chargée d'assurer et de surveiller la mise en œuvre de la politique et d'en rapporter les résultats. Elle se penche aussi sur les questions que lui renvoie le CEI.

Outre le traitement des divulgations, le CEI est responsable de la production de rapports écrits concurremment à la direction et au comité des finances et de vérification, et ce, au moins chaque trimestre.

Le personnel (y compris les dirigeants), les membres du conseil d'administration et les fournisseurs sont tenus de donner leur pleine coopération à tout examen ou autre processus mené en vertu de la présente politique. Les divulgateurs, les personnes visées, les témoins et toute autre personne jointes par le CEI, ou par une personne qu'il désigne à cet effet, sont tenus de fournir des renseignements exacts et de participer de façon appropriée auxdits examens et autres processus de traitement des divulgations.