

Ressources humaines

Politique et procédures en matière de dénonciation

Titre :	Politique et procédures en matière de dénonciation
N° de la politique :	HR-POL-007 R1 (Politique et procédures en matière de dénonciation)
Personnes visées :	Employés d'Ornge et de ses entités affiliées, et représentants agissant au nom de celles-ci
Date de publication :	Le 1^{er} mars 2018

Introduction

Ornge entend respecter son mandat de fournir à la province de l'Ontario un système intégré d'ambulances aériennes et de services connexes en appliquant les 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'instruction 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. Elles sont complétées par les Procédures d'application de la Politique d'Ornge en matière de dénonciation. La politique et les procédures sont affichées dans le site Internet d'Ornge. 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. C'est une « politique de dernier recours », à n'appliquer que pour un problème ou une plainte qui ne peut se régler autrement ou lorsqu'une autre démarche a été bloquée ou s'est soldée par un échec.

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-et-familles>. Le personnel est prié de continuer d'utiliser le logiciel C.A.R.E., au <https://care.ornge.ca>, pour signaler tout incident ou problème. Toute préoccupation quant à la sécurité aérienne doit être communiquée sans délai à aviationsafety@ornge.ca.

Les organismes font de plus en plus appel à des experts externes pour évaluer les dénonciations et les traiter de manière appropriée. Pour assurer comme il se doit l'indépendance, l'impartialité et l'équité de son programme de dénonciation, Ornge a nommé un conseiller à l'éthique indépendant (CEI) investi des responsabilités essentielles exposées plus loin dans la présente politique.

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 diffusée partout en Ontario);
- Équité (la politique et son application doivent être justes envers le divulgateur et la personne visée);
- Crédibilité (la politique met à contribution des représentants respectés et la confidentialité des renseignements est assurée);
- 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 Ornge produisent des rapports périodiques dont l'examen final relève du conseil d'administration d'Ornge);
- Utilité (la politique permet divers types 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 au contexte d'Ornge et applicable concrètement).

En quoi consiste une dénonciation?

Les politiques dites de « dénonciation » visent à protéger les personnes qui soulèvent des préoccupations légitimes concernant une conduite inappropriée. La dénonciation consiste en la « divulgation » (plainte), par un « divulgateur » (plaignant), d'un « acte répréhensible » ou de « représailles » de la part d'une « personne visée » (intimé).

Toute allégation qui s'avère futile, 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 :

- une action ou une omission mettant en jeu la vie, la santé ou la sécurité d'un patient ou d'une autre personne;
- un acte de mauvaise gestion ou de 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;
- une action ou une omission ayant une incidence sur l'intégrité des pratiques comptables de l'entreprise, des rapports financiers, des contrôles internes ou des vérifications.

En quoi consiste la protection contre les représailles?

Toute personne qui, de bonne foi, fait une divulgation ou participe à un processus en vertu de la présente politique est protégée de toutes représailles. Peuvent être considérées comme représailles :

- une mise à pied ou des menaces de mise à pied;
- des mesures disciplinaires ou des menaces de mesures disciplinaires;
- des sanctions ou des menaces de sanctions;
- la coercition et l'intimidation.

Quiconque s'avère avoir participé à des représailles faites à une 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 employés et ex-employés d'Ornge;
- les fournisseurs de biens et de services d'Ornge;
- les membres du conseil d'administration d'Ornge

Pour instruire comme il se doit la divulgation d'un acte répréhensible ou de représailles, il faut savoir qui l'a faite. La divulgation ne peut donc pas être anonyme, mais le processus n'en sera pas moins confidentiel dans la mesure appropriée, ou dans la mesure du possible, selon les circonstances.

Les personnes ci-dessus peuvent alléguer un acte répréhensible si elles disposent 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.

Comment faire une divulgation?

Une divulgation peut être faite au conseiller à l'éthique indépendant (CEI) dont les services sont retenus par le cabinet comptable indépendant, PricewaterhouseCoopers (PwC), par téléphone au 416-687-8327 ou par écrit à l'adresse ornge.whistleblower@ca.pwc.com.

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?

Les divulgations sont examinées par le CEI, lequel est nommé par le conseil d'administration sur recommandation du comité des finances et de la vérification.

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 renvoyer le dossier à la direction, recourir à la médiation ou l'instruire lui-même. Tout processus employé respectera les principes énoncés à la section « Principes directeurs » ci-dessus.

Le CEI peut déléguer certaines tâches au sein d'Ornge ou à l'extérieur. 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 de confidentialité sont-ils considérés?

La confidentialité, principe éthique fondamental, est traitée comme tel dans le cadre de la politique de dénonciation. 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.

Mises à part ces restrictions, un divulgateur agissant de bonne foi peut fournir les renseignements qui sont par ailleurs confidentiels sans être pénalisé.

Une fois une divulgation faite, le divulgateur et la personne visée (ainsi que 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.

Comment les responsabilités sont-elles réparties?

La politique de dénonciation est encadrée par le comité des finances et de la vérification du conseil d'administration d'Ornge.

La direction est chargée d'assurer et de surveiller la mise en œuvre de la politique, ainsi que de rendre compte des résultats. Elle se penche aussi sur les dossiers que lui renvoie le CEI.

Outre le traitement des divulgations, le CEI doit produire des rapports écrits à la direction et au comité des finances et de la vérification en concomitance, et ce, au moins chaque trimestre.

Tous les membres du personnel (y compris les dirigeants), les membres du conseil d'administration et les fournisseurs sont tenus de donner leur pleine coopération aux instructions et autres processus menés en vertu de la présente politique. Les divulgateurs, les personnes visées, les témoins et toute autre personne avec qui communique le CEI – ou une personne qu'il désigne à cet effet – sont tenus de fournir des renseignements véridiques et de participer de façon appropriée auxdites instructions et aux autres processus de traitement des divulgations.

Procédures d'application de la Politique d'Ornge en matière de dénonciation

Introduction

La Politique d'Ornge en matière de dénonciation (« la politique ») reflète la volonté de celle-ci de faire valoir les normes d'intégrité les plus élevées. Les présentes procédures visent à expliciter les modalités d'exercice des droits reconnus dans la politique et doivent donc être lues conjointement avec celle-ci. La politique et les procédures sont affichées dans le site Internet d'Ornge. Elles seront communiquées aux employés actuels, aux employés potentiels et aux recrues, qui devront en connaître la teneur. Les fournisseurs actuels et potentiels de biens et de services seront également avisés de l'existence de la politique et des procédures.

Glossaire

Acte répréhensible. – Fait de commettre ou d'inciter quelqu'un à commettre :

- une action ou une omission mettant en jeu la vie, la santé ou la sécurité d'un patient ou d'une autre personne;
- un acte de mauvaise gestion ou de 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;
- une action ou une omission ayant une incidence sur l'intégrité de pratiques de comptabilité des entreprises, de rapports financiers, de contrôles internes ou de vérifications.

Conseiller à l'éthique indépendant (CEI). – Expert indépendant n'appartenant pas au personnel d'Ornge et nommé par le comité de vérification du conseil d'administration d'Ornge pour instruire des allégations d'actes répréhensibles et prendre des mesures conformément à la politique.

Divulgateur. – Personne (plaignant) appartenant à l'une des catégories suivantes et ayant fait une divulgation (plainte) concernant un acte répréhensible ou des représailles :

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

Divulgation. – Plainte déposée par un divulgateur auprès du conseiller à l'éthique indépendant au sujet d'un acte répréhensible ou de représailles, et ce, par courriel ou par téléphone.

Instruction. – Démarche par laquelle un examinateur impartial détermine si des allégations sont fondées et émet des recommandations en conséquence.

Médiation. – Démarche volontaire dans laquelle un médiateur impartial travaille avec les parties pour régler un différend d'une façon qui fait consensus.

Personne visée. – Personne physique ou morale (intimé) accusée d'avoir commis un acte répréhensible ou fait des représailles.

Représailles. – Constituent des représailles :

- une mise à pied ou des menaces de mise à pied;
- des mesures disciplinaires ou des menaces de mesures disciplinaires;
- des sanctions ou des menaces de sanctions;
- la coercition et l'intimidation.

Comment faire une divulgation?

Peuvent divulguer un acte répréhensible ou des représailles :

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

Le divulgateur peut s'adresser au CEI par courriel à l'adresse ornge.whistleblower@ca.pwc.com ou par téléphone au numéro 416-687-8327.

Le divulgateur doit indiquer son nom et ses coordonnées, le nom de la ou des personne(s) visée(s), et la teneur des actions ou représailles reprochées, notamment la date, l'heure et le lieu où elles ont eu lieu, ainsi que la nature des préoccupations. La communication doit être aussi détaillée que possible pour permettre au CEI d'évaluer la divulgation rapidement. Les pièces à l'appui peuvent être envoyées à l'adresse électronique du CEI précitée.

À quel moment la divulgation doit-elle être faite?

Il y a lieu de communiquer avec le CEI dès que possible après avoir eu connaissance d'un acte répréhensible ou avoir subi des représailles. Une divulgation peut porter sur un événement en cours ou passé. Il n'existe aucune limite de temps, quoique plus le temps passe, plus l'instruction peut s'avérer ardue : difficulté de retracer des documents, de contacter des témoins, de se fier à sa mémoire.

Que fait le CEI avec une divulgation?

Le CEI protège la confidentialité des divulgations qu'il reçoit et dont il fait le suivi. Il ne fait part à personne des divulgations ou de tout renseignement s'y rapportant au sein d'Ornge ni ailleurs.

Comment le CEI traite-t-il une divulgation?

Le CEI commence par examiner l'information reçue pour déterminer si elle tombe sous le coup de la politique. Il s'assure donc que :

- la personne ayant fait la divulgation est habilitée à le faire selon la politique;
- la personne ayant fait la divulgation s'est nommée;
- la divulgation concerne un acte répréhensible ou des représailles au sens de la politique;
- la divulgation ne contient pas d'information privilégiée au sens de la politique;
- il n'existe aucun autre moyen de traiter la plainte.

Si la divulgation tombe sous le coup de la politique, le CEI détermine s'il a besoin de renseignements préliminaires supplémentaires. Par exemple, il peut juger qu'il lui manque des détails au sujet de l'acte reproché et

communiquer avec le divulgateur pour en savoir davantage. Le CEI cesse toute démarche dès qu'il constate qu'une allégation est futile, frivole, vexatoire ou entachée de mauvaise foi.

Le CEI peut agir sur la seule base des renseignements qui lui sont fournis, ou encore communiquer avec le divulgateur, la personne visée ou toute autre personne pour en savoir davantage. Il peut décider de rencontrer les parties en personne ou communiquer avec elles par téléphone ou autrement. Une fois qu'il a suffisamment d'informations pour appréhender la nature et l'ampleur du problème, le CEI dresse un « plan de divulgation », au sujet duquel il a carte blanche compte tenu des circonstances de l'affaire. Le plan de divulgation peut comporter plusieurs démarches.

Parmi ces démarches possibles figurent notamment le renvoi à la direction, la médiation et l'instruction. Dans le cas d'un renvoi à la direction, le CEI peut recommander des mesures et demander d'être tenu au courant selon les modalités qu'il juge justifiées. S'il estime que la médiation peut résoudre le différend, le CEI peut suggérer cette voie aux parties, à qui revient alors la décision. Si les parties acquiescent, le CEI peut jouer le rôle de médiateur ou nommer une autre personne à ce titre. Toute entente intervenue dans le cadre d'une médiation sera consignée dans un procès-verbal de transaction lorsque c'est possible. Si la médiation ne règle pas entièrement le différend, le CEI peut entamer un autre type de démarche qu'il juge approprié.

En cas d'instruction, le CEI, normalement, parle au divulgateur, à la personne visée et à tout témoin éventuel et examine la preuve documentaire. La personne visée a le droit d'être informée des allégations et d'y répondre. Après l'instruction, le CEI est habilité à déclarer que la divulgation est fondée ou non. Il est aussi habilité à émettre des recommandations après examen du dossier. Ses recommandations peuvent être particulières (c'est-à-dire concerner une personne ou un secteur d'activité en particulier) ou générales (c'est-à-dire s'appliquer à Ornge globalement). Il n'y a pas de durée maximale pour une instruction. Une instruction est censée être rigoureuse, impartiale et rapide.

Toute démarche appliquée par le CEI reflétera les principes énoncés dans la section *Principes directeurs* de la politique. Le CEI peut déléguer certaines tâches au sein d'Ornge ou à l'extérieur. Par ailleurs, ses recommandations viseront à consolider la culture d'intégrité d'Ornge et à raréfier les cas d'actes répréhensibles.

Le CEI devra décider qui reçoit l'information du dossier. Ce faisant, il respectera le principe de la confidentialité de façon appropriée, en équilibrant les intérêts de tous les intéressés. Dans certains cas, la teneur même des allégations sera de nature à révéler l'identité du divulgateur. Le CEI décidera quelle information est fournie au divulgateur durant l'instruction ou durant toute autre démarche ainsi qu'à l'issue du processus. Le divulgateur peut être tenu de signer une entente de confidentialité avant de recevoir le rapport du CEI.

Qu'arrive-t-il si le CEI constate un acte répréhensible?

Le CEI rend compte au président-directeur général d'Ornge :

- des constats d'actes répréhensibles ou de représailles;
- des constats selon lesquels une divulgation s'est avérée futile, frivole, vexatoire ou entachée de mauvaise foi;
- des constats de refus de coopérer à une démarche entamée conformément à la politique ou aux procédures;
- des constats de violation d'une règle de confidentialité énoncée dans la politique ou les procédures.

Dans son rapport, le CEI résume les allégations et les éléments de preuve et présente toute autre information et les recommandations qu'il juge appropriées. Si le président-directeur général ou un membre du conseil d'administration est une personne visée, le CEI fait état de ses conclusions au président du conseil

d'administration. Si le président du conseil d'administration est une personne visée, le CEI fait état de ses conclusions au président du comité des finances et de la vérification.

La direction peut infliger des mesures disciplinaires, y compris le congédiement ou la résiliation d'un contrat signé avec Ornge, à toute personne s'avérant avoir commis des actes répréhensibles relevant de l'une ou des catégories énumérées précédemment.

La décision du CEI est sans appel.

Quels rapports le CEI doit-il faire à la direction et au comité des finances et de la vérification?

Le CEI présente au moins un rapport tous les trois mois à la direction et au comité des finances et de la vérification en concomitance. Le rapport indique le nombre de divulgations, la nature des dossiers, le nombre de dossiers réglés, les nouvelles questions de politique et toute autre question qu'il juge importante ou dont la direction ou le comité des finances et de la vérification souhaitent être informés.

Quelle est la marche à suivre en cas d'urgence?

Il n'y a pas lieu de faire jouer la politique et les procédures 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-et-familles>. Le personnel est prié de continuer d'utiliser le logiciel C.A.R.E., au <https://care.ornge.ca>, pour signaler tout incident ou problème. Toute préoccupation quant à la sécurité aérienne doit être communiquée sans délai à l'adresse aviationsafety@ornge.ca.