

**Règlement 33.1**

**RÈGLEMENT SUR LE CODE D'ÉTHIQUE AU TRAVAIL POUR CONTRER  
LES COMPORTEMENTS DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE**

**Approuvé par le Comité consultatif à la direction générale  
Le 20 janvier 2004**

**Adopté par le Conseil d'administration  
Le 22 janvier 2004**

## TABLE DES MATIÈRES

1	PRÉAMBULE .....	1
2	OBJECTIFS .....	1
3	DÉFINITIONS.....	2
4	FONDEMENTS DE L'ÉTHIQUE AU TRAVAIL.....	3
	4.1 Obligation de civilité .....	3
	4.2 Charte des droits et libertés de la personne.....	3
	4.3 Code civil du québec.....	4
	4.4 Loi sur les normes du travail .....	4
5	LA VIOLENCE AU TRAVAIL .....	4
	5.1 Définition .....	4
	5.2 Types de violence.....	4
	5.3 Formes de violence et de non violence.....	4
6	LES FORMES ET DEGRÉS DE HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL.....	5
7	LE HARCÈLEMENT RACIAL AU TRAVAIL.....	6
8	ATTITUDES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS À L'HÔPITAL LAVAL .....	6
	8.1 Pour toute personne œuvrant à l'Hôpital Laval.....	6
	8.2 Pour toute personne en situation d'autorité .....	7
9	APPLICATION.....	8
10	RESPONSABLE.....	8
11	ENTRÉE EN VIGUEUR .....	9
12	BIBLIOGRAPHIE .....	10

## **1 PRÉAMBULE**

Conformément aux exigences de Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2, art. 233, 619.15), l'Hôpital Laval s'est doté le 6 mai 1993 d'un code d'éthique à l'endroit des usagers (Règlement n° 33 « Règlement sur le code d'éthique de l'Hôpital Laval »), précisant les pratiques et conduites attendues de l'ensemble des intervenants à l'endroit des usagers.

Dans le respect des droits de la personne, l'Hôpital Laval veut également offrir à l'ensemble des personnes qui y œuvrent un milieu de travail respectueux privilégiant la communication, la reconnaissance, le soutien social et l'esprit d'équipe.

*« Comme dans tout milieu de travail, le travailleur est avant tout un être humain. Or, au même titre que les usagers, les travailleurs méritent le respect. C'est ainsi que le code d'éthique, bien que ce ne soit pas son but premier, permet également de déterminer les normes de conduites à observer et de donner le ton à l'atmosphère générale de l'établissement, à la fois en tant qu'établissement de santé que comme milieu de travail. »*

[Nadeau et Blaikie, 2001, p.4]

Le présent règlement précise les attitudes et les comportements attendus de toutes les personnes œuvrant à l'Hôpital Laval afin de faire de l'Hôpital Laval un milieu de travail où le respect et la collaboration entre les individus sont la norme. En ce sens, le présent règlement insiste davantage sur le développement et le maintien d'un climat de travail respectueux que sur la seule lutte au harcèlement et à la violence au travail.

## **2 OBJECTIFS**

Le présent règlement a pour objectifs de :

- susciter une prise de conscience de l'éthique individuelle et organisationnelle;
- conduire à un rapprochement des valeurs communes propres à notre organisation;
- doter l'organisation d'une philosophie de gestion axée sur la prévention et l'action;
- sensibiliser, informer et former les intervenants visés par le présent code d'éthique (membres du personnel, gestionnaires, médecins, résidents, bénévoles, et autres intervenants du milieu) sur leurs droits et leurs obligations;
- faire adopter par les intervenants concernés les conduites et les comportements attendus par l'organisation à l'égard des collègues de travail, supérieurs hiérarchiques et autres intervenants du milieu;
- encourager l'autodiscipline, la responsabilisation et l'imputabilité des paroles, actes et gestes posés envers autrui;
- développer et maintenir un climat de travail axé sur le respect et la collaboration;

afin de permettre l'atteinte des résultats suivants :

Sur le plan des rapports avec le personnel :

- une plus grande confiance en la direction de la part du personnel;
- une réduction des conflits potentiels;
- une diminution des problèmes liés à la santé du personnel;
- une régression des épuisements professionnels;

Sur le plan de l'exercice des mandats :

- une amélioration de la qualité du service à la clientèle;

Sur le plan de l'image de marque :

- un moindre risque de faire l'objet d'enquêtes publiques;
- une image plus favorable véhiculée par les médias;

Sur le plan de la rentabilité :

- une réduction de l'absentéisme;
- une réduction des coûts d'assurance-salaire;
- une réduction du taux de roulement;
- une réduction des coûts d'exploitation;
- une amélioration du rendement des travailleurs.

### **3 DÉFINITIONS**

#### Éthique

Aristote définissait l'éthique comme : « la science des actions de la vie » ou comme « la philosophie des choses humaines ». Plus précisément, l'éthique intervient lorsqu'on tient un discours sur une question particulière mettant en jeu des valeurs et des normes. Elle fait donc appel à la responsabilité et à la conscience des gens.

[Fortin, 1995]

Le dictionnaire Le Petit Robert entend par éthique : « Art de diriger la conduite ».

[Robert, 2002]

#### Personnes œuvrant à l'Hôpital Laval

Toute personne devant fournir une contribution de travail ou œuvrant sous la responsabilité de l'hôpital, telle que les médecins, dentistes et pharmaciens, le personnel

de l'hôpital incluant les gestionnaires, les chercheurs, les contractuels, les bénévoles, les étudiants et les stagiaires.

#### **4 FONDEMENTS DE L'ÉTHIQUE AU TRAVAIL**

L'éthique au travail s'appuie sur différentes notions juridiques dont l'obligation de civilité (Code civil du Québec), la Charte des droits et libertés de la personne et la Loi sur les normes du travail.

##### **4.1 Obligation de civilité**

L'obligation de civilité origine du contrat de travail conclu entre l'employé et l'employeur. L'article 1434 du Code civil du Québec énonce que :

*« Les parties sont non seulement liées par les obligations qu'elles ont prévues de façon expresse dans le contrat, mais elles le sont également pour toutes les obligations qui en découleraient implicitement, d'après la nature du contrat, les usages, l'équité ou la loi. »*

[Nadeau et Blaikie, 2001, p.10]

La personne qui accepte un contrat de travail s'engage non seulement à respecter les normes établies par l'employeur sur la manière d'exécuter le travail mais également celles déterminées quant aux comportements et attitudes à adopter dans le milieu de travail, car l'employé sera généralement amené à travailler à l'intérieur d'un groupe.

L'obligation de civilité est donc définie comme la nécessité pour l'employé de :

*« Coopérer avec ses collègues de travail, il doit être poli envers eux, bref il doit s'efforcer de maintenir des relations harmonieuses avec eux. »*

[D'Aoust, St-Jean, et Trudeau, 1986]

##### **4.2 Charte des droits et libertés de la personne**

Article 10, 10.1, 46 et 49

*« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans discrimination, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Nul ne doit harceler une personne en raison de l'un des motifs énumérés. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique. Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnue par la*

*Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réputation du préjudice moral ou matériel qui en résulte. »*

### 4.3 Code civil du québec

#### Article 10

*« Toute personne est inviolable et a droit à son intégrité. »*

### 4.4 Loi sur les normes du travail

#### Article 81.18 à 81.20

*« Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance. »*

## 5 LA VIOLENCE AU TRAVAIL

### 5.1 Définition

*« Tout incident au cours duquel une personne se sent maltraitée, menacée, intimidée ou agressée dans le contexte de son travail et où il y a un risque pour sa sécurité, son bien-être et sa santé. »*

[Oigny, 2002]

### 5.2 Types de violence

Physique, psychologique, sexuelle, organisationnelle et économique.

### 5.3 Formes de violence et de non violence

Formes de violence au travail	Formes possibles de violence	Non-violence au travail
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Remarques grossières, dégradantes ou offensantes</li> <li>➤ Taquineries répétées sur des caractéristiques physiques</li> <li>➤ Critiques ou insultes</li> <li>➤ Isoler un employé en lui conférant des tâches ingrates</li> </ul> <p>Menaces, intimidation ou représailles contre un employé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Critiques d'un employé en public</li> <li>➤ Déclarations nuisant à la réputation</li> <li>➤ Exclusion des activités du groupe ou de certaines tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Répétition de la charge de travail</li> <li>➤ Suivi des absences</li> <li>➤ Exigences de rendement</li> <li>➤ Mesures disciplinaires</li> <li>➤ Exclusion d'un emploi en fonction des exigences</li> <li>➤ Mesures prises contre la négligence dans le travail</li> </ul>

**6 LES FORMES ET DEGRÉS DE HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL**

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a défini le harcèlement sexuel en ces termes :

- une conduite qui se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés,
- qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ou de nature à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables.

En règle générale, le harcèlement sexuel se caractérise par des actes répétés, mais dans certains cas un seul acte grave qui engendre un effet nocif continu peut être qualifié de harcèlement.

DEGRÉ	FORME		
	NON-VERBALE	VERBALE	PHYSIQUE
Contrariant	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ regards</li> <li>➤ sifflements</li> <li>➤ photos</li> <li>➤ textes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ blagues à connotation sexuelle</li> <li>➤ remarques suggestives</li> <li>➤ poser questions intimes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ frôlements</li> <li>➤ tapotements</li> <li>➤ etc.</li> </ul>
Contraignant	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ petits présents</li> <li>➤ flâner devant son domicile ou lieu de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ demandes de sorties</li> <li>➤ offres concernant le travail et la vie en dehors du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ caresser</li> <li>➤ embrasser</li> <li>➤ empoigner</li> <li>➤ soulever vêtement</li> <li>➤ acculer dans un coin, etc.</li> </ul>
Agressant	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ lettres de menace</li> <li>➤ aller au domicile</li> <li>➤ suivre la personne</li> <li>➤ exhibitionnisme</li> <li>➤ etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Téléphones obscènes, anonymes, de menace</li> <li>➤ Insinuations</li> <li>➤ Menaces concernant le travail</li> <li>➤ Propositions sexuelles</li> <li>➤ Refus d'accepter fin des relations amoureuses, avances sexuelles mal venues</li> <li>➤ Flirt importun</li> <li>➤ Invitations à connotation sexuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ arracher les vêtements</li> <li>➤ assauts</li> <li>➤ tentative de viol</li> <li>➤ viol</li> </ul>

## **7 LE HARCÈLEMENT RACIAL AU TRAVAIL**

Le harcèlement racial peut se manifester sous forme de :

- caricatures, graffitis, photos et envois de courriels de nature sexiste ou raciale;
- blagues, plaisanteries, insinuations tendancieuses, commentaires humiliants, propos offensants;
- remarques désobligeantes, insultes, injures;
- omissions blessantes, attitudes méprisantes, isolement, rebuffades et autres brimades;
- dissuasion de rechercher des promotions et autres formes de pression, rétrogradation;
- vandalisme ou dommage à la propriété de la victime (sa voiture, ses vêtements, ses instruments de travail) ou des lieux mis à sa disposition (casier, bureau, etc.);
- toute forme d'agression.

Il y a comportement racial lorsque :

- la conduite est inacceptable pour la personne qui en fait l'objet étant donné son caractère vexatoire et méprisant;
- la conduite se répète dans le temps aggravant ainsi ses effets négatifs pour la victime.

## **8 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS ATTENDUS À L'HÔPITAL LAVAL**

### **8.1 Pour toute personne œuvrant à l'Hôpital Laval**

Les attitudes et comportements attendus de toute personne œuvrant à l'Hôpital Laval sont, notamment, les suivants :

#### Conscience de soi :

- prendre conscience de son attitude et de son comportement envers l'autre.

#### Respect :

- être poli envers ses collègues de travail, ses patrons, les intervenants du milieu et la clientèle (à éviter les jurons, les surnoms, les insultes, le langage condescendant, etc.);
- faire preuve de discrétion (éviter d'entretenir le «placotage», les rumeurs, etc.);
- respecter l'opinion des autres;
- chercher à comprendre la réalité de l'autre (ne pas porter de jugements hâtifs);
- respecter les règles minimales de civilité (saluer les gens, frapper à la porte avant d'entrer, ne pas couper la parole aux gens, remercier, etc.);
- respecter ses engagements;
- respecter la confidentialité liée à sa fonction;

- respecter la politique sur le code vestimentaire;
- développer une plus grande tolérance vis-à-vis les différences individuelles.

Communication :

- communiquer de façon franche avec les collègues de travail, les patrons et les intervenants du milieu (parler de ses perceptions, de ses besoins, etc.);
- informer son supérieur immédiat dès le début d'une situation relationnelle difficile.

Reconnaissance :

- faire des commentaires constructifs aux collègues de travail, patrons et intervenants du milieu (complimenter les gens sur le travail accompli).

Collaboration :

- offrir son aide à un collègue de travail au besoin.

## **8.2 Pour toute personne en situation d'autorité**

Les attitudes et comportements attendus de toute personne en situation d'autorité sont, notamment, les suivants :

Conscience de soi :

- développer une plus grande conscience et une auto-analyse de son style de gestion (démontrer une attitude d'ouverture d'esprit par rapport aux nouvelles pratiques de gestion axées sur le mieux-être au travail).

Équité :

- traiter les employés de façon juste et équitable (mêmes privilèges et contraintes pour tous les employés);
- accorder la même importance aux employés (peu importe leur titre d'emploi, leur quart de travail, etc.).

Respect :

- respecter la confidentialité des employés;
- respecter ses engagements;
- chercher à comprendre la réalité de l'autre (ne pas porter de jugements hâtifs).

Communication :

- être cohérent entre le discours et les actions prises;
- favoriser la communication (individuelle et de groupe) avec les employés et entre les employés qui semblent avoir des difficultés;
- favoriser un cadre ouvert de discussion pour permettre la liberté d'expression (réunions d'équipe, espaces de parole, etc.);
- sensibiliser les employés sur les valeurs fondamentales à privilégier au travail (respect, tolérance, communication, collaboration...).

Reconnaissance :

- reconnaître l'autre comme une personne humaine qui possède des compétences et des talents;
- faire des commentaires constructifs aux employés et les féliciter (quotidiennement et lors de l'appréciation du rendement).

Collaboration :

- aider les employés à développer une plus grande conscience de leur attitude et leur comportement au travail;
- proposer aux employés des moyens pour qu'ils s'améliorent et se développent;
- demander l'aide des personnes compétentes en relation d'aide ou autre en cas de besoin (Direction des ressources humaines, P.A.E., etc.).

Action :

- intervenir auprès des employés lors de rumeurs;
- intervenir rapidement lors d'un conflit entre employés (ne pas banaliser l'importance d'une parole, d'un incident, etc.).

## **9 APPLICATION**

L'application du présent règlement est faite conformément aux dispositions prévues à la politique CA-06 : [Modalités d'application du Règlement n° 33.1 « Règlement sur le code d'éthique au travail pour contrer les comportements de harcèlement et de violence »].

## **10 RESPONSABLE**

Le directeur général est chargé de l'application du présent règlement.

## **11 ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

## 12 BIBLIOGRAPHIE

Arbour R. Le concept de sécurité globale, une armure à cinq pièces. Objectif Prévention : ASSTSAS. 2001, 24(5):28-29.

Commission des droits de la personne du Québec et des droits de la jeunesse. Politique pour contrer le harcèlement racial en milieu de travail. 1982:9.

D'Aoust C, St-Jean S et Trudeau G. L'obligation de civilité du salarié. Relations industrielles, 1986, 41(1).

Fortin P. La morale, l'éthique, l'éthicologie. Les Presses de l'Université du Québec. 1995.

Nadeau J et Blaikie H. L'éthique au travail. Les Matinées RH. L'Association des hôpitaux du Québec. Novembre 2001, Québec.

Oigny M. Mss, travailleur social. La violence au travail, la gérer au lieu de la subir! La prévention : globalisme et individualité. 12<sup>e</sup> colloque sur la santé et la sécurité au travail. Novembre 2002, Québec.

Pouliot G. La violence interpersonnelle au Québec. Objectif prévention : ASSTSAS. 1996,19(4):14-20.

Pouliot G. La violence dans le secteur de la santé et des services sociaux. Objectif prévention: ASSTSAS. 1996,19(4):18-20.

Robert P. Le Petit Robert : dictionnaire de la langue française. 2002. Paris : Seuil.

Robitaille MJ. Êtes-vous mûrs pour le SICDUT. Objectif prévention: ASSTSAS. 2002,25(2):24-25.

Savoie D et Larouche V. Le harcèlement sexuel au travail: définition et mesure du phénomène. (1986).