

Prévention de la violence et du harcèlement

L'ÉSFCEO et les membres de son personnel doivent prendre toutes les mesures nécessaires afin de respecter la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) et de promouvoir un environnement de travail où il existe **une culture de tolérance zéro en ce qui a trait à la violence, au harcèlement ou à la discrimination en milieu de travail.**

Avec l'aide de ses politiques et processus, l'ÉSFCEO s'engage à mettre en œuvre et tenir à jour une stratégie globale de prévention de la violence, du harcèlement et de la discrimination.

L'ÉSFCEO enquêtera sur les incidents et les plaintes de violence, harcèlement ou de discrimination au travail de façon systémique et équitable.

Autre que par l'emploi de force physique par une personne contre une autre, qui cause ou pourrait causer un préjudice corporel, la violence en milieu de travail correspond à tout incident au cours duquel des personnes sont victimes de comportements abusifs, de menaces ou d'attaques dans des circonstances liées à leur travail et impliquant un risque explicite ou implicite pour leur sécurité, leur bien-être et leur santé physique ou psychologique.

Exemples de comportement non tolérés en personne, au téléphone ou par écrit :

- *Insultes / cris / menaces*
- *Blasphème*
- *Manque de respect*
- *Messages téléphonique haineux*
- *Commentaires dégradants*
- *Comportement indécent*
- *Langage grossier*
- *Élever le ton / ton agressif*
- *Raccrocher au nez du personnel*
- *Intimidation*
- *Discrimination / racisme*
- *Menace voilée*
- *Vol / vandalisme*
- *État d'intoxication*

L'ÉSFCEO ne tolèrera aucun comportement de violence, de harcèlement ou d'intimidation envers son personnel. Tout comportement jugé inacceptable envers un(e) client(e)/patient(e) ou un membre du personnel sera signalé à la Direction. Pour des instances de violence, harcèlement ou intimidation par un(e) client(e) ou un membre de sa famille, la mesure appliquée sera déterminée en fonction du niveau de gravité du comportement et peut être :

- un avertissement verbale ou écrit (avec copie au dossier du patient);
- le déplacement ou l'annulation de vos rendez-vous / arrêt d'accès à nos cliniques;
- l'annulation définitive et sans appel de votre inscription comme client/patient à la clinique.

Workplace Violence and Harassment Prevention

The EOCFHT and its staff members must take all necessary steps to comply with the Occupational Health and Safety Act (OHSA) and to promote a work environment where there is **a culture of zero-tolerance for violence, harassment or discrimination in the workplace.**

Through its policies and procedures, EOCFHT is committed to implementing and maintaining a comprehensive violence, harassment, and discrimination prevention strategy.

EOCFHT will investigate incidents and complaints of workplace violence, harassment, or discrimination in a systemic and fair manner.

Other than the use of physical force by one person against another that causes or could cause bodily harm, workplace violence is defined as any incident in which individuals are subjected to abusive behaviour, threats or attacks in work-related circumstances that involve an explicit or implicit risk to their safety, well-being and physical or psychological health.

Examples of behavior not tolerated in person, on the phone or in writing:

- ***Insults/shouting/threats***
- ***Profanity***
- ***Disrespect***
- ***Hateful phone messages***
- ***Degrading comments***
- ***Indecent behavior***
- ***Coarse language***
- ***Raise voice / aggressive tone***
- ***Hanging up on staff***
- ***Intimidation / raise voice***
- ***Discrimination / racism***
- ***Veiled threats***
- ***Theft / vandalism***
- ***Intoxication***

The EOCFHT will not tolerate any violent, harassing, or intimidating behaviour towards its staff. Any behaviour that is deemed to be unacceptable towards a client or staff member will be reported to management. For instances of violence, harassment or intimidation by a client or family member, the action taken will be determined by the level of severity of the behavior and may include:

- a verbal or written warning (with a copy in the patient's file);
- changing or cancellation of your appointments / loss of access to our clinics;
- final and unappealable disenrollment as a client/patient at the clinic.