



Rapport
d'activité
de la protectrice
de la personne

2003

« *La tolérance
est la charité de l'intelligence.* »

— Jules Lemaître

Notre vision

Le respect de la personne
dépasse toute autre considération.
Dans cette optique, un conflit
est une embûche non essentielle.
Notre mandat consiste à résoudre
les conflits pour améliorer
la qualité de vie des personnes
et de l'entreprise.



La protectrice de la personne joue le rôle de conseillère et de médiatrice dans le règlement des différends internes qui lui sont soumis. C'est une intervenante professionnelle, indépendante, neutre et impartiale comme l'exige la fonction d'ombudsman. D'origine suédoise, ce terme signifie « médiateur externe désigné pour régler un différend ».

La dignité et l'estime de soi

Depuis une douzaine d'années, la protectrice de la personne accueille, en toute discrétion et confidentialité, les employées et employés qui la consultent pour obtenir des conseils ou qui déposent une plainte. Cette démarche représente souvent une dernière étape, un recours informel ultime dans la recherche d'une solution à un problème ou à un conflit.

En 2003, la protectrice de la personne a rencontré quelques employés qui ont été victimes de comportements irrespectueux, ce qui a engendré un profond sentiment d'insatisfaction et de frustration. Compte tenu des plaintes déposées, un rappel des règles de conduite s'impose.

Peu importe le poste qu'il occupe, un employé a droit au respect. Il doit être traité avec loyauté et équité et évoluer dans un environnement qui, en aucun cas, ne doit porter atteinte à son intégrité. Une attitude empreinte de dignité et d'estime de soi contribue à favoriser un climat de travail sain, exempt de discrimination, de harcèlement et de violence. Tenir des propos menaçants ou injurieux vis-à-vis d'un employé, user de son pouvoir pour le contraindre à exécuter une tâche ou faire preuve d'impatience sont autant d'attitudes qui mettent en cause l'estime de soi.

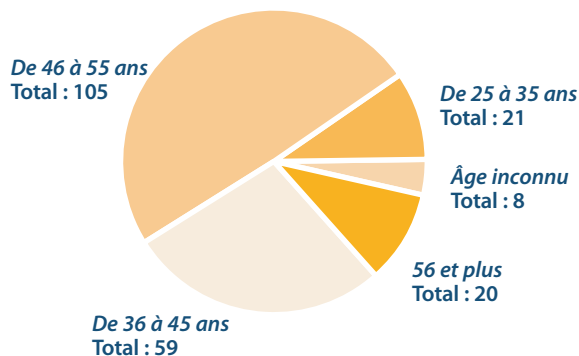
Pourquoi Hydro-Québec s'est-elle dotée d'un *Code de conduite* et d'un *Code d'éthique* sinon pour assurer à ses employés des conditions de travail idéales ? Il revient à chacune et à chacun de contribuer à l'établissement d'un climat de travail sain, qui valorise la participation individuelle et collective dans le respect des droits et libertés.

Activités de 2003

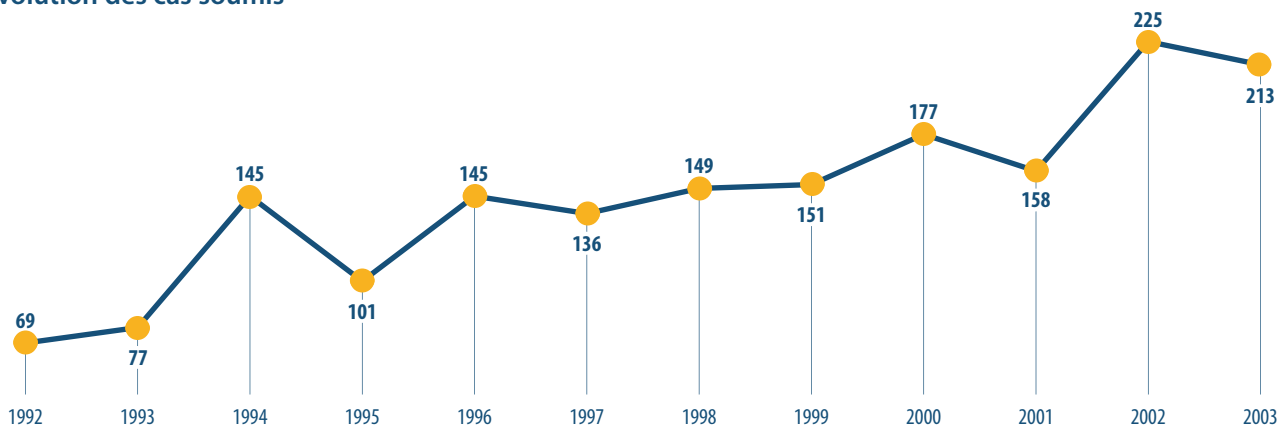
Plaintes reçues

En 2003, 213 cas relevant de plusieurs catégories d'emplois ont été portés devant la protectrice de la personne. Des 213 plaignants, 109 étaient des femmes et 104, des hommes.

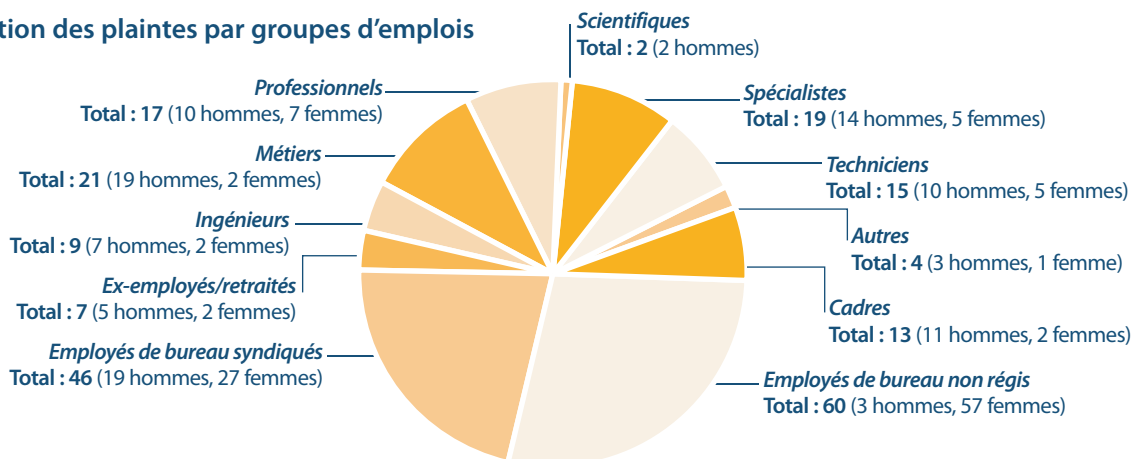
Répartition des plaignants par groupes d'âge



Évolution des cas soumis



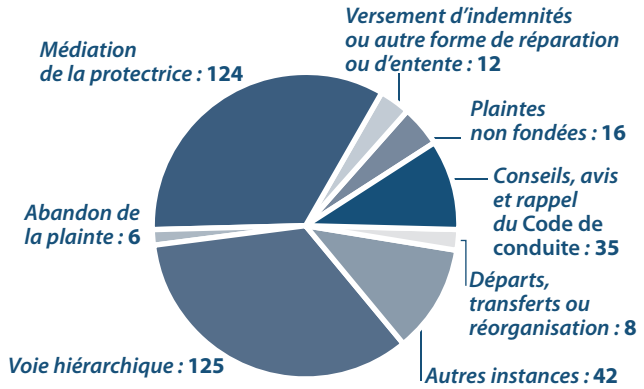
Répartition des plaintes par groupes d'emplois



Cas réglés

Modes de règlement

Les plaintes réglées en 2003 l'ont été de la façon suivante :



Note : Il peut y avoir chevauchement de données, certains cas ayant été répertoriés sous plus d'une rubrique.

Nature des cas réglés en 2003

Les différends réglés en 2003 se répartissent en cinq catégories :

Discrimination (140)

Diffamation, atteinte à la dignité, exclusion et discrimination raciale	9
Discrimination liée à un handicap physique ou à un problème de santé	8
Discrimination liée au travail, représailles et népotisme	10
Discrimination liée à l'embauche et tests psychométriques	4
Discrimination liée à l'équité (y compris deux plaintes collectives totalisant 80 personnes)	109

Divers (14)

Renseignements ou conseils demandés	7
Éthique et Code de conduite	6
Dénonciation	2

Harcèlement (34)

Harcèlement moral et violence physique ou verbale	15
Climat de travail, menaces et intimidation	14
Harcèlement sexuel, abus de pouvoir, non-respect de la personne et intrusion dans la vie privée	5

Postes (19)

Attributions, comblements, affectations, formation et assignations	11
Évaluation de rendement, évaluation des niveaux, primes et bonis de rendement	5
Transferts, rétrogradations et suppressions	2
Reclassification et obtention de la permanence	2

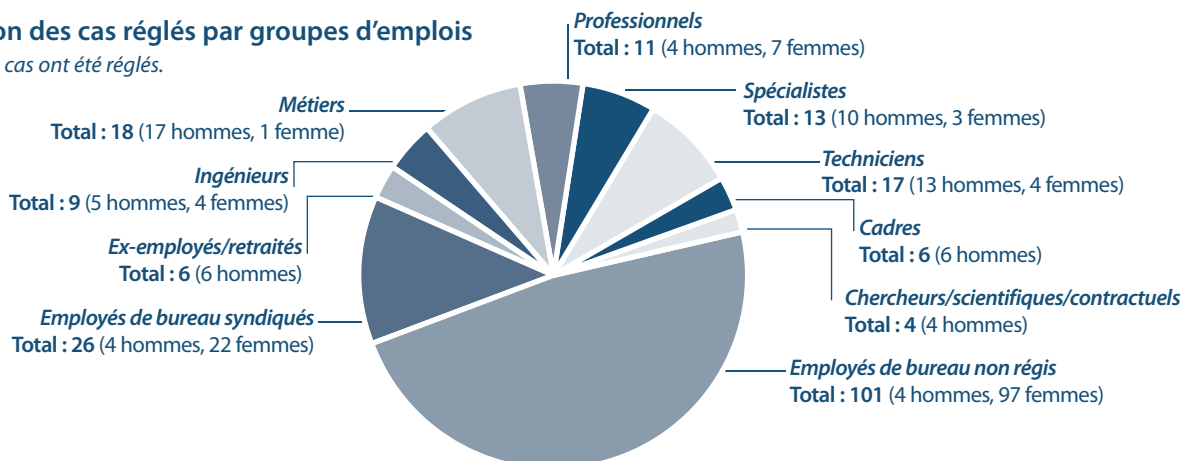
Statut (29)

Licenciements, congédiements, suspensions et réprimandes	16
Statut salarial et rémunération	7
Programmes d'indemnités de départ, d'équité en emploi et d'assurance-vie collective complémentaire (AVCC)	3
Avantages sociaux, congés et vacances	2
Régime d'assurance-salaire en cas d'invalidité de longue durée (RASILD)	2

Note : Il peut y avoir chevauchement de données, certains cas ayant été répertoriés sous plus d'une rubrique.

Répartition des cas réglés par groupes d'emplois

En 2003, 211 cas ont été réglés.



Constats et revue des recommandations de 2002

La dénonciation bien placée

Certaines organisations ont adopté des mesures pour protéger les employés qui ont le courage de briser le silence et de dénoncer les actes illicites dans les domaines financier et comptable. Cette tendance semble vouloir se généraliser, car de nombreuses entreprises canadiennes ont emboîté le pas et mis en œuvre un programme interne de protection, qui s'inscrit dans une politique de bonne gouvernance. Le gouvernement fédéral a élaboré un projet de loi à cet égard, ce qui confirme l'intérêt porté à cette préoccupation. Par suite des scandales Enron et Worldcom, les États-Unis sont allés plus loin en adoptant, en juillet 2002, la *Loi Sarbanes-Oxley*, qui vise non seulement à accroître la responsabilité des dirigeants et des gestionnaires, mais aussi à protéger les investisseurs et les dénonciateurs.

On sait par expérience que l'employé qui dénonce s'expose à des représailles. C'est pourquoi il souhaite garder l'anonymat. Il veut aussi être protégé et pris au sérieux, et s'attend à ce que des mesures soient prises pour corriger la situation dénoncée. La protectrice invite les employés qui ont été témoins ou victimes d'un acte répréhensible à le signaler. Elle écoutera leurs observations en toute impartialité et dans le plus grand respect, comme le dicte la politique *Tolérance zéro*.

La gestion des résistances

Des progrès ont été accomplis, mais il y a place à l'amélioration. Bien qu'on préconise la responsabilisation du personnel, les gestionnaires ne doivent pas pour autant se désengager, baisser les bras et laisser leurs employés se partager le pouvoir. Il doit y avoir un maître à bord pour éviter que de nouveaux problèmes surgissent : exclusion, harcèlement, polarisation des forces en présence, etc. Dans cette optique, il importe de maintenir la périodicité des réunions d'équipe afin de répartir équitablement les tâches, d'assurer la bonne marche des travaux et de tenir l'information à jour. Privilégier des modes éprouvés de gestion du changement au quotidien s'avère dans bien des cas salubre, et la solution aux problèmes passe souvent par la communication.

Sites Internet et vie au travail

En 2003, on a continué de recevoir des plaintes concernant les sites Internet, les écrans de veille et les messages indésirables. En dépit des mises en garde répétées et des mesures adoptées, on constate encore des écarts de conduite quant à la diffusion de messages et à l'affichage à caractère sexuel, sexiste ou racial pouvant porter atteinte à la dignité d'une personne ou d'un groupe de personnes. La protectrice lance un nouvel appel à la vigilance pour que soient respectées les règles de l'entreprise à ce chapitre. Le *Code de conduite* et la politique *Tolérance zéro* en matière de discrimination et de harcèlement doivent être rigoureusement appliqués.

Avantages sociaux : inégalité de traitement

Depuis quelques mois, les employées et employés temporaires ou non régis ont fait des gains importants. En effet, des centaines d'entre eux ont obtenu leur permanence et pourront ainsi bénéficier des avantages sociaux afférents. Toutefois, certains irritants persistent, d'où la nécessité de poursuivre les efforts entrepris pour que les employés visés continuent à faire valoir leur point de vue et ne soient pas pénalisés.

Recommandations de 2003

Les recommandations que nous avons émises en 2003 sont essentiellement fondées sur l'appel à la tolérance.

Dompter les personnes toxiques

Les employés qui savent comment agir pour reconforter un collègue, désamorcer une situation tendue ou éviter de tenir tête à un patron difficile contribuent à assainir leur milieu de travail, souvent sans en être conscients. À l'inverse, les auteurs de troubles, qu'il s'agisse de subalternes, de collègues ou de supérieurs, contribuent à le corrompre.

La documentation fait état de ce nouveau phénomène et souligne l'apport encore méconnu des employés qui agissent ou interviennent de manière positive au quotidien. De même, les études récentes sur le stress au travail et l'improductivité démontrent les effets pervers des personnes dites « toxiques », qui ont un talent inné pour empoisonner l'existence des autres, de peur de perdre leur pouvoir.

Hydro-Québec est aussi aux prises avec de telles situations qu'elle doit gérer au mieux, sans toutefois tolérer certains comportements atypiques. La formation portant sur la politique Tolérance zéro contre la violence en milieu de travail a permis de faire le point avec l'ensemble du personnel et de régler plus rapidement certains problèmes d'ordre relationnel.

Cependant, la gestion du personnel doit s'appuyer sur des méthodes plus raffinées. Les gestionnaires doivent être en mesure d'encadrer leurs employés et faire en sorte qu'ils puissent vaincre leurs peurs et gérer la tension inhérente aux nouvelles conditions de la concurrence économique. Ils doivent leur donner les moyens d'apporter leur pleine contribution à l'entreprise. De la même façon, les employés devraient participer plus activement à la solution des problèmes, car ils ont une bonne compréhension des enjeux, ce qui favorise un climat d'échange plutôt que de confrontation. *La mobilisation par une communication plus fréquente, une écoute attentive et l'empathie contribue souvent à désamorcer des conflits potentiels.*

La maladie mentale : place au respect et à la tolérance

Tout au long de son existence, chacune et chacun connaît des périodes difficiles qui peuvent affecter son comportement, voire sa santé mentale. Les entreprises font maintenant face à une réalité alarmante : il y a de plus en plus de cas de maladies d'ordre psychologique. L'une des causes premières est l'accélération du rythme de travail, qui se traduit par l'allongement de la semaine ou de la journée de travail et par des vacances raccourcies.

Mais d'autres causes relèvent de la vie personnelle : deuil, rupture, maladie grave, etc. Même si les temps ont changé, nombre d'employés qui vivent des situations problématiques ont encore tendance à le camoufler de peur d'être montrés du doigt. Pour briser le tabou, la tolérance et l'empathie sont de rigueur. Hydro-Québec offre d'ailleurs un programme d'aide pour permettre à ces employés de surmonter les obstacles, tout en maintenant le cap sur leur vie professionnelle. Le Centre de santé assure également divers services dont ils peuvent bénéficier. Par ailleurs, des conférences midi ou des ateliers sont organisés sur une base ponctuelle.

La protectrice invite les personnes en difficulté à s'informer des ressources mises à leur disposition et à s'en prévaloir.

La reconnaissance en toute transparence

Dans le cadre de plusieurs programmes mis sur pied par l'entreprise, les employés ont la possibilité de s'engager activement dans leur milieu en prenant part à des activités caritatives, sportives, artistiques ou récréatives. Cette participation doit toutefois respecter les règles du *Code de déontologie* et du *Code d'éthique*.

Certaines situations délicates ont été portées à notre attention. *Nous recommandons donc aux responsables de l'application des programmes de faire preuve d'une grande vigilance, afin d'éviter toute apparence de conflit d'intérêts.*

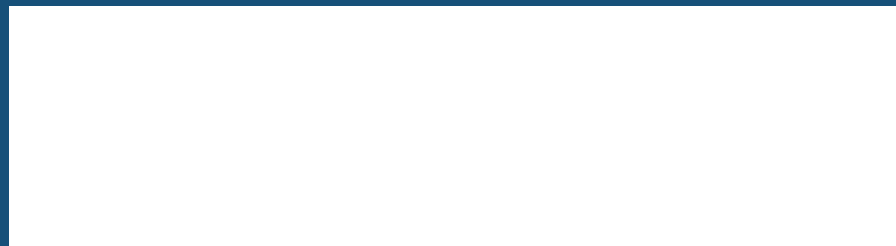
Conclusion

Les plaintes qui nous ont été adressées en 2003 nous ont amenées à faire le constat suivant : les plaignantes et plaignants se retrouvent au cœur de situations où leur dignité est souvent mise en cause. Dans ce contexte, l'intervention de la protectrice vise avant tout à améliorer le confort de la personne lésée et à l'amener à retrouver l'estime de soi.

Dans cette quête, je me réjouis de bénéficier du soutien de mon adjointe, Pauline Higgins. Je tiens à remercier le président du Conseil d'administration, M. André Bourbeau, et les membres de la Haute direction pour la confiance et le soutien qu'ils m'ont accordés tout au long de l'année 2003. Je souhaite également témoigner toute ma gratitude aux unités administratives qui m'ont offert leur collaboration, notamment le groupe – Affaires corporatives et secrétariat général, le bureau du vérificateur général, le Contentieux, le groupe – Ressources humaines et services partagés, le Centre de santé ainsi que les directions – Communication d'entreprise et Sécurité industrielle.

Enfin, je tiens à remercier celles et ceux qui ont fait appel à nos services au cours de l'année 2003. Je vous rappelle que nous demeurons à votre disposition et à l'écoute de vos besoins.

Justine Sentenne



Où s'adresser

Pour communiquer avec la protectrice de la personne, il suffit de téléphoner à son bureau à Montréal.

Justine Sentenne
Protectrice de la personne
Hydro-Québec
75, boul. René-Lévesque Ouest, 3^e étage
Montréal (Québec) H2Z 1A4

Téléphone : (514) 289-4846
ou (514) 289-4847
Télécopieur : (514) 289-2541
Courrier électronique :
sentenne.justine@hydro.qc.ca

www.hydroquebec.com/publications

© Hydro-Québec, 2004
Direction – Communication d'entreprise
2004G058

