



## Code de conduite pour les consommateurs et les intervenants

### Politique

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation (« Contact Hamilton ») a adopté une politique de **tolérance zéro** à l'égard de toute forme d'intimidation, de harcèlement, de discrimination<sup>1</sup>, de violence (physique et émotionnelle) ou de mauvais traitements.

Contact Hamilton est un organisme fondé sur des valeurs et des principes qu'il s'efforce de respecter par son travail et sa conduite. À cette fin, l'I.D.E.E. centrale de Contact Hamilton est la suivante :

- Intégrité : Contact Hamilton sera digne de confiance, honnête et responsable. Nous traiterons les gens avec dignité et respect.
- Diversité : Contact Hamilton sera inclusif, juste et équitable. Nous serons accueillants et offrirons un lieu sûr où demander et recevoir des services.
- Empathie : Contact Hamilton agira avec compassion et patience. Nous fournirons un soutien et des conseils.
- Excellence : Contact Hamilton sera transparent et réceptif. Nous nous efforcerons d'assurer l'excellence du service.

---

<sup>1</sup> Contre toute personne et/ou tout groupe, conformément au *Code des droits de la personne de l'Ontario*

Contact Hamilton fournira des services sécuritaires et adaptés qui respectent la valeur, la dignité et l'unicité de chaque personne. Pour ce faire, toutes les parties se comporteront de manière respectueuse lorsqu'elles interagiront les unes avec les autres.

Contact Hamilton dispose d'une politique sur le harcèlement au travail et d'une politique sur la violence au travail qui seront respectées en tout temps.

**Le personnel de Contact Hamilton se conformera au Code de conduite pour les employés de Contact Hamilton.** Si vous avez des inquiétudes concernant le service que vous avez reçu à Contact Hamilton, veuillez suivre notre processus de plainte. Une personne de la direction vous contactera pour discuter de vos inquiétudes. Les détails de la procédure de plainte de Contact Hamilton se trouvent sur le site Web de Contact Hamilton : <https://contacthamilton.ca/feedback-complaints/>.

Le **Code de conduite pour les consommateurs et les intervenants** indique ce qui est considéré comme un comportement acceptable ou inacceptable. Nous reconnaissons qu'aucun code ne peut aborder toutes les situations qui peuvent survenir. C'est la raison pour laquelle le présent Code de conduite ne dispense personne de la responsabilité et de l'obligation de faire preuve de discernement dans toutes les interactions.

Le Code de conduite s'applique à tous les types d'interactions, y compris, mais sans s'y limiter : en personne, au téléphone, par vidéoconférence, par courriel, par message texte, par message vocal, par lettre et sous toutes les formes de médias sociaux.

## **Code de conduite**

1. **Faire preuve de respect en tout temps.** Un comportement respectueux comprend, notamment, ce qui suit :

- o traiter quelqu'un comme on veut être traité;
- o parler et écrire sur un ton calme;
- o écouter pour comprendre;
- o garder l'esprit ouvert;
- o poser des questions plutôt que de porter des jugements;
- o comprendre que les gens peuvent avoir des opinions différentes;
- o concentrer les inquiétudes sur le problème ou le comportement qui pose problème;
- o utiliser les pronoms auxquels la personne s'identifie;
- o demander à parler à une personne de la direction si un problème a été cerné, mais n'a pas été traité.

2. **Ne pas adopter un comportement inacceptable.** Les comportements inacceptables comprennent, notamment, ce qui suit :

- o l'intimidation et le harcèlement;
- o la violence physique et émotionnelle, y compris les menaces de violence;
- o les cris et les hurlements;
- o les jurons et/ou les commentaires blessants;
- o le fait d'interrompre une personne et/ou de ne pas l'écouter;
- o le fait de déposer de fausses plaintes ou de faire de faux commentaires;
- o l'utilisation des médias sociaux et des évaluations Google pour faire part de griefs au lieu de contacter la personne responsable du processus de plainte de Hamilton.

## Conséquences d'une violation du Code de conduite

Si un employé de Contact Hamilton est confronté à un comportement inacceptable, il doit :

- vous informer du Code de conduite;
- mettre fin à la réunion et/ou à l'appel;

- informer son directeur du comportement inacceptable.

Le directeur assurera le suivi et communiquera avec vous pour vous indiquer les prochaines étapes à suivre.

**Les consommateurs et les intervenants qui enfreignent le présent code s'exposent à des conséquences.** Les conséquences seront déterminées en fonction de la situation précise. Les conséquences potentielles comprennent, notamment, ce qui suit :

- la fin de la réunion/l'appel;
- la réalisation d'une enquête sur le harcèlement et/ou la violence;
- l'élaboration d'un plan personnalisé pour les interactions futures;
- une communication directe avec les autorités compétentes;
- dans des situations exceptionnelles, la suspension des services et des soutiens de Contact Hamilton.