



The Ottawa
Hospital

L'Hôpital
d'Ottawa

CODE DE CONDUITE DES FOURNISSEURS

2025

Résumé

Le Code de conduites des fournisseurs établit les normes minimales et les valeurs que nous, à L'Hôpital d'Ottawa, attendons de nos fournisseurs dans la conduite des affaires avec nous. Les fournisseurs sont responsables de se familiariser eux-mêmes ainsi que leurs employés et sous-traitants avec ce Code.

1. Introduction

À L'Hôpital d'Ottawa (l'Hôpital), nous sommes déterminés à offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères. Nous avons tous un rôle important à jouer pour aider l'Hôpital à concrétiser cette vision, tout d'abord en véhiculant en tout temps nos valeurs fondamentales : la compassion, le respect, l'engagement à la qualité et la collaboration. L'Hôpital adhère au Code d'éthique pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le secteur parapublic, qui énonce des principes de conduite en matière de chaîne d'approvisionnement pour l'Hôpital, ses fournisseurs et ses intervenants afin d'assurer une approche éthique, professionnelle, responsable et fondée sur les principes de l'intégrité individuelle, du professionnalisme, de la responsabilité, de la transparence, de la conformité et de l'amélioration continue en ce qui concerne la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le secteur parapublic.

Nous demandons à nos fournisseurs de véhiculer les mêmes valeurs et principes de conduite commerciale que nous. Ainsi, les fournisseurs doivent se conformer à des normes sociales et sécuritaires très élevées dans tous les aspects de leurs activités. Le présent Code de conduite des fournisseurs (le Code de conduite) définit les principes à respecter par les fournisseurs actuels et potentiels. Nos fournisseurs doivent en tout temps faire en sorte de se conformer au Code de conduite et aux lois du Canada et de l'Ontario.

Le présent Code de conduite aide les fournisseurs actuels et potentiels de l'Hôpital à adopter des pratiques commerciales éthiques. Le Code complète et accompagne notre Code d'éthique et de déontologie qui oriente les normes de comportement éthique et de déontologie de notre personnel (employés, médecins, résidents, étudiants, bénévoles, entrepreneurs et tout représentant d'un organisme affilié faisant des affaires avec l'Hôpital).

2. Nos valeurs fondamentales

Tout comme le Code d'éthique et de déontologie de notre personnel, le Code de conduite des fournisseurs repose sur nos valeurs fondamentales :

- Respect de la personne – Nous traitons les patients, les visiteurs et nos collègues de la même manière que nous le ferions pour nos êtres chers et nous-mêmes.
- Compassion – Nous nous engageons à traiter les patients, les visiteurs et nos collègues avec respect, politesse et courtoisie et à communiquer avec eux de façon claire et précise.
- Engagement à la qualité – Nous nous engageons à améliorer la qualité des soins et des services et la sécurité des patients, des visiteurs et des membres du personnel. Nous utilisons les ressources allouées aux soins de santé de façon responsable et

judicieuse. Nous sommes fiers de notre environnement de travail.

- Collaboration – Nous nous engageons à assumer nos responsabilités, à maintenir un niveau élevé de professionnalisme et de compétences dans nos interactions.

3. Applicabilité du Code

Le Code de conduite s'applique à tous les fournisseurs de l'Hôpital et à leurs sous-traitants (collectivement appelés les fournisseurs dans le présent document) et aux fournisseurs potentiels de produits, de biens, de services, d'équipements et de fournitures. Tous les fournisseurs actuels et potentiels doivent :

- se conformer au Code;
- signaler toute infraction confirmée ou potentielle au Code en suivant les procédures définies dans le présent Code;
- collaborer à tout audit ou enquête de l'Hôpital à la suite d'une infraction signalée ou suspectée.

Le Code de conduite doit être lu parallèlement aux obligations du fournisseur énoncées dans une entente signée entre l'Hôpital et le fournisseur. En cas de conflit entre le Code et une entente applicable, l'entente a préséance.

4. Responsabilités

Conformément au Code d'éthique pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement dans le secteur parapublic, le présent Code de conduite a été approuvé par le Conseil des gouverneurs de l'Hôpital.

Le PDG, le médecin-chef et l'équipe de la haute direction sont chargés de la mise en œuvre du présent Code.

L'équipe de la haute direction est responsable d'examiner le présent Code régulièrement pour assurer sa conformité continue aux valeurs et aux normes de l'Hôpital. De temps à autre, le Code de conduite des fournisseurs peut être modifié en fonction des besoins évolutifs de l'Hôpital, de notre personnel et de la collectivité que nous servons.

Tous les intervenants de la chaîne d'approvisionnement à l'Hôpital doivent prendre connaissance du présent Code, notamment toute personne qui participe à l'approvisionnement, à l'achat, à la gestion de l'équipement/l'inventaire, à la planification, à la logistique, à la distribution et aux comptes créditeurs. Le Code doit aussi être communiqué aux personnes qui font une demande de biens et services pour le compte de l'Hôpital ou de ses affiliés, ainsi qu'aux personnes chargées de l'évaluation des fournisseurs ou des produits.

Les fournisseurs actuels et potentiels sont tenus de prendre connaissance du présent Code

et de s'y conformer. Les fournisseurs doivent informer leurs employés du présent Code.

5. Principes

Les fournisseurs doivent adhérer aux principes suivants en matière d'intégrité commerciale :

a) Conformité aux lois et règlements en vigueur

Les fournisseurs actuels et potentiels qui veulent faire des affaires avec l'Hôpital doivent respecter l'ensemble des lois et des règlements applicables, y compris, sans toutefois s'y limiter, les lois fédérales, provinciales et locales en matière de finances, d'environnement, de santé et de sécurité au travail, de pratiques de travail et d'emploi, d'accessibilité, de droits de la personne, d'immigration, de sécurité des produits, d'expédition et d'étiquetage des produits. Les fournisseurs actuels et potentiels ne doivent pas recourir à des travailleurs n'ayant pas l'âge minimal légal pour travailler, à des travailleurs forcés ou à tout fournisseur, entrepreneur ou partenaire qui recourt à ce type de travailleur. Tout fournisseur actuel ou potentiel doit se conformer aux politiques de L'Hôpital d'Ottawa.

b) Conformité aux politiques et aux procédures de l'Hôpital

Les fournisseurs sont tenus de respecter les politiques et les procédures applicables de l'Hôpital. Il est possible de les consulter à www.ottawahospital.on.ca ou d'en demander une copie à un membre du personnel.

c) Gestion des risques et du rendement

En collaboration avec l'Hôpital, les fournisseurs doivent prendre part à la gestion des risques, du rendement, des contrats et des niveaux de service en ce qui concerne les biens et les services qu'ils fournissent.

d) Lutte contre la corruption

Les fournisseurs doivent respecter les lois nationales et internationales contre la corruption (y compris, sans toutefois s'y limiter, la Loi sur la corruption d'agents publics étrangers du Canada) et ne prendre part à aucun acte de corruption, notamment d'extorsion, de fraude, de collusion et de pots-de-vin. L'Hôpital demande aussi aux fournisseurs de ne pas offrir de paiement de facilitation, c'est-à-dire des paiements à des autorités publiques étrangères pour accélérer ou garantir tout acte de routine faisant normalement partie des tâches ou fonctions de cette autorité.

e) Cadeaux

Les fournisseurs doivent respecter la politique de l'Hôpital sur les cadeaux et les commandites et ne pas offrir au personnel un cadeau allant à l'encontre de cette politique. Accepter un cadeau ou tout autre avantage d'un fournisseur actuel ou potentiel peut compromettre, dans les faits ou en apparence, le jugement ou les actions du membre du personnel de l'Hôpital, même si ce dernier croit que le cadeau ou l'avantage n'influencera pas son objectivité et son impartialité.

L'Hôpital s'est doté d'une politique sur l'acceptation de cadeaux. En général, les membres du personnel ne doivent pas demander ou accepter de cadeau. Le Code d'éthique, les normes de pratique et les lignes directrices des groupes de soins de santé respectifs fournissent d'autres orientations sur l'acceptation de cadeaux. À titre de complément, la Politique sur les cadeaux et les commandites stipule ce qui suit :

- Aucun membre du personnel ne peut accepter un cadeau qui pourrait influencer sa décision en ce qui concerne toute activité de l'Hôpital.
- L'acceptation de cadeaux doit être transparente et peut faire l'objet de vérifications.
- Aucun membre du personnel ne peut accepter un cadeau en argent, peu importe la valeur en cause.
- Tout cadeau d'une valeur négligeable (moins de 50 \$) présenté à un membre du personnel, directement ou indirectement, doit être signalé immédiatement à son superviseur.
- Tout cadeau supérieur à cette valeur ne doit pas être accepté tant que la possibilité d'un conflit d'intérêts n'a pas été éliminée et que le cadeau n'a pas été approuvé conformément à la procédure de divulgation d'un cadeau.

f) Conflits d'intérêts

À titre d'établissement financé par des fonds publics, l'Hôpital a l'obligation de promouvoir des normes de confiance et d'intégrité les plus élevées envers le public et les intervenants. Des principes de transparence et de divulgation sont essentiels pour atteindre un tel objectif. C'est pourquoi les fournisseurs doivent faire preuve d'honnêteté et de responsabilité, tout en respectant des normes élevées d'éthique et d'intégrité professionnelles.

En règle générale, il existe un conflit d'intérêts si un fournisseur ou un membre du personnel de l'Hôpital a une relation ou un intérêt personnel, professionnel ou financier qui peut influencer ou compromettre, dans les faits ou en apparence, son objectivité, son jugement ou ses actions dans le cadre de ses fonctions à l'Hôpital. Un conflit d'intérêts peut être réel, potentiel ou apparent (perçu).

Le personnel désigné doit soumettre le formulaire d'attestation et de divulgation annuelle; toutefois, tout membre du personnel (permanent ou temporaire, à temps plein, à temps partiel, occasionnel ou contractuel, tout stagiaire et tout bénévole, y compris tout médecin, résident, chercheur et étudiant) doit divulguer les activités suivantes :

- Les fonds reçus d'organismes à but lucratif et non lucratif ou de fondations privées pour réaliser des activités cliniques, de recherche ou d'autres natures à l'Hôpital, notamment des subventions ou des contrats.

- Tout intérêt à quelque titre que ce soit (inventeur, propriétaire ou autre) dans une propriété intellectuelle qui :
 - a) est liée aux activités de l'Hôpital, à la prestation de soins de santé ou à leur champ professionnel ou discipline;
 - b) appartient à un organisme envers lequel le membre du personnel ou un associé personnel a un intérêt personnel ou financier ou pour lequel le membre du personnel ou son associé personnel siège à titre de président, de fiduciaire ou de membre du conseil d'administration ou à un poste similaire. À des fins de clarté, un intérêt financier constitue notamment la réception réelle ou possible de redevances, d'un revenu, de parts ou d'un autre avantage financier grâce à la commercialisation de la propriété intellectuelle par l'organisme.
- Toute activité de l'Hôpital qu'il réalise ou dont il recommande la réalisation au nom de l'Hôpital ou de La Fondation de l'Hôpital d'Ottawa avec :
 - a) un associé personnel; ou
 - b) une personne ou un organisme dans lequel le membre du personnel ou un associé personnel a un intérêt personnel ou financier ou pour lequel le membre du personnel ou son associé personnel siège à titre de président, de fiduciaire ou de membre du conseil d'administration ou à un poste similaire.
- Toute entente ou activité de consultation dans laquelle il s'investit si celle-ci est liée à son champ professionnel ou à sa discipline.
- Toute nomination externe.
- Tout intérêt financier connu ou participation de lui-même ou d'une personne lui étant personnellement associée dans une société privée exerçant des activités dans des domaines liés aux activités de l'Hôpital, à la prestation de soins de santé ou à son champ professionnel ou à sa discipline, et qui se rapporte à ses fonctions, à ses responsabilités et à ses engagements envers l'Hôpital, des patients ou des participants à des projets de recherche. Cela n'inclut pas une participation indirecte par des fonds communs de placement, des fonds négociés en bourse ou d'autres titres similaires. Cela n'inclut pas non plus des actions cotées en bourse détenues par un grand nombre d'actionnaires, sauf s'il fait de la recherche portant sur des produits ou des services de la société ayant émis ces actions.
- Toute autre relation, y compris personnelle (conjoint ou équivalent, membre de la famille ou toute autre relation personnelle proche), non visée par les points précédents qui peut influencer, dans les faits ou en apparence, sa capacité à assumer d'une façon impartiale et objective ses fonctions à l'Hôpital.

Les fournisseurs doivent divulguer à l'Hôpital toute situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts réel, apparent ou perçu, y compris l'intérêt de tout membre du personnel dans leurs affaires ou toute autre relation économique ou personnelle avec eux. Les fournisseurs ne doivent pas essayer de retirer un avantage indu ou un traitement préférentiel d'un membre du personnel de l'Hôpital.

g) Divulgence de renseignements confidentiels ou de renseignements personnels sur la santé

Dans le cadre de sa relation commerciale avec l'Hôpital, le fournisseur peut avoir accès aux renseignements confidentiels de l'Hôpital. Un renseignement confidentiel est un renseignement qui n'est pas accessible au public et qui pourrait porter préjudice à l'Hôpital, à son personnel ou aux patients s'il était divulgué, ou donner un avantage à la personne qui en a pris connaissance. Le fournisseur est tenu d'utiliser et de protéger les renseignements confidentiels de façon adéquate. Le fournisseur ne doit pas:

- divulguer de renseignements confidentiels obtenus dans le cadre de sa relation commerciale avec l'Hôpital à toute personne ou entité sauf si l'Hôpital ou la loi l'autorise à le faire;
- offrir de cadeau ou d'autres avantages, directement ou indirectement, au personnel de l'Hôpital en échange de la divulgation de renseignements confidentiels.

h) Fraude

Les fournisseurs et leurs sous-traitants sont tenus de gérer les risques de fraude dans le cadre de leurs relations d'affaires avec l'Hôpital, notamment en prenant des mesures pour détecter les bons de commande fictifs, les courriels et les usurpations d'identité du personnel de l'Hôpital. Les fournisseurs doivent divulguer à l'Hôpital toute situation susceptible d'entraîner un risque de fraude pour L'Hôpital d'Ottawa.

i) Abus et harcèlement

Les fournisseurs et leurs sous-traitants sont tenus de veiller à ce que toutes leurs interactions avec leurs employés respectent les principes de la dignité et du respect. Le harcèlement physique, sexuel et verbal, ainsi que la violence, l'intimidation, les moqueries ou tout autre comportement agressif sont strictement interdits. Les fournisseurs et leurs sous-traitants sont tenus de favoriser et d'encourager un environnement de travail positif, harmonieux et professionnel dans le cadre de leurs relations avec leurs employés. Ces principes s'appliquent également aux interactions avec des membres du personnel de l'Hôpital, des patients et des visiteurs.

j) Droits de la personne et du travail

Les fournisseurs et leurs sous-traitants doivent respecter les droits de leurs employés sur le lieu de travail, prendre des mesures pour atténuer les risques de travail forcé, de travail d'enfants et de traite d'êtres humains et veiller au respect des droits de la personne et du travail dans leur chaîne d'approvisionnement. Ils doivent garantir le

respect des droits de la personne et du travail des employés dans le cadre de leurs activités principales et de leurs chaînes d'approvisionnement, y compris :

- ne pas faire travailler des enfants;
- ne pas recourir au travail forcé ou obligatoire sous toutes ses formes, y compris la traite d'êtres humains;
- ne pas soumettre des employés à un harcèlement physique, sexuel ou verbal, à des abus, à de la violence ou à des risques psychologiques;
- ne pas faire preuve de discrimination à l'encontre d'employés dans le cadre des pratiques d'embauche ou dans toute autre condition de travail;
- reconnaître et respecter le droit des employés de s'associer librement, de s'organiser et de négocier collectivement avec leur employeur;
- offrir aux employés un environnement sécuritaire et sain;
- offrir des salaires et des avantages sociaux conformes aux lois et aux règlements applicables et qui égalent ou dépassent les salaires et les avantages sociaux locaux en vigueur dans le secteur concerné ou qui constituent un salaire de subsistance;
- ne pas exiger que les employés travaillent plus que la moindre des deux valeurs suivantes : a) 48 heures par semaine et 12 heures supplémentaires par semaine ou b) les limites pour les heures normales et supplémentaires autorisées par la loi du pays de fabrication.

k) Durabilité environnementale

Les fournisseurs et leurs sous-traitants ont un rôle clé à jouer dans la réalisation des objectifs environnementaux de l'Hôpital en fournissant des biens et des services qui ont un impact moindre ou réduit sur l'environnement. Les fournisseurs et leurs sous-traitants sont tenus d'adopter des politiques qui prennent en compte la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'amélioration de l'efficacité énergétique, l'utilisation de ressources renouvelables, la réduction des déchets, la réduction des plastiques et des emballages, ainsi que la réduction des déchets dangereux, en plus de veiller à ce que l'emballage et leurs produits soient durables.

l) Responsabilité sociale

L'Hôpital reconnaît l'importance de la responsabilité organisationnelle, de la diversité des fournisseurs et de l'approvisionnement auprès d'entreprises à vocation sociale. Les fournisseurs sont tenus de soutenir les intérêts de la communauté par le biais d'initiatives en matière de responsabilité sociale.

m) Entreprises autochtones

Les fournisseurs et leurs sous-traitants doivent respecter les droits et les libertés des peuples autochtones. Ils doivent soutenir les entreprises autochtones en réduisant les obstacles et en leur offrant un meilleur accès aux possibilités d'affaires afin de

contribuer à leur croissance économique, de stimuler la compétitivité, de renforcer les compétences et de créer des emplois.

n) Représentants des fournisseurs et entrepreneurs

Tous les représentants des fournisseurs doivent avoir un rendez-vous préapprouvé avant de se présenter dans des installations de l'Hôpital ou un but précis approuvé dans une entente écrite. Le Bloc opératoire et le Service de la pharmacie possèdent leurs propres procédures de contrôle des accès ou visites. Il faut respecter ces procédures. Elles sont disponibles dans la page « Faire affaire avec l'Hôpital » du site Web (voir la section 7).

Les représentants peuvent accéder seulement aux secteurs accessibles au public, sauf s'ils sont accompagnés par un membre du personnel. Les représentants ne doivent pas interagir avec des patients ou des visiteurs sans la présence et l'autorisation d'un membre du personnel autorisé.

Les représentants doivent veiller à ce que l'identification de leur entreprise soit toujours visible et présentée au personnel sur demande.

Les entrepreneurs qui fournissent des services de construction, de rénovation ou d'entretien en ce qui concerne des édifices, des terrains, de l'équipement ou des infrastructures de l'Hôpital doivent assister à la séance d'orientation sur la sécurité des entrepreneurs de l'Hôpital avant le début des travaux.

o) Accessibilité et services en français

Les fournisseurs doivent respecter les politiques et les procédures de l'Hôpital en matière d'accessibilité et de langues officielles afin de ne pas diminuer l'accessibilité et de ne pas créer de barrières linguistiques. Si les politiques et les procédures de l'Hôpital ne suffisent pas à garantir le respect des lois et des règlements applicables en matière d'accessibilité et de services en français, les fournisseurs doivent déterminer de manière indépendante comment ces lois et règlements s'appliquent à leurs activités et se conformer en conséquence.

Les fournisseurs doivent utiliser des pratiques exemplaires afin d'éviter de créer des obstacles à l'accessibilité pour le personnel, les patients et les visiteurs qui utilisent les biens, les services, les installations et les kiosques en libre-service en intégrant des concepts, des critères et des caractéristiques d'accessibilité dans la mesure du possible et en suivant les principes de conception universelle lorsque c'est pertinent et possible. Les fournisseurs doivent être prêts à fournir une explication claire et concrète dans les cas où ils déterminent qu'il n'est pas possible d'intégrer des concepts, des critères et des caractéristiques d'accessibilité. Ils doivent respecter systématiquement le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et ses règlements, y compris en ce qui concerne la formation sur l'accessibilité.

Les fournisseurs doivent également veiller, dans les cas où leur participation à la prestation de services en français par l'Hôpital est requise, à ce que des mécanismes comme une évaluation des compétences linguistiques du personnel concerné soient prévus afin d'assurer la qualité des services en français, et ce, tant à l'oral qu'à l'écrit. Le cas échéant, les fournisseurs doivent suivre les principes de l'offre active tels qu'ils sont présentés dans le Règlement 544/22 pris en application de la Loi sur les services en français, y compris, sans toutefois s'y limiter, pour les services hospitaliers désignés en vertu de cette loi.

6. Signalement et traitement des infractions

L'Hôpital d'Ottawa est déterminé à maintenir les normes les plus élevées en matière d'éthique et prend au sérieux les infractions au Code. L'Hôpital mènera une enquête sur toute infraction potentielle, tout en gardant confidentiels tous les rapports d'information au cours de l'enquête dans la mesure du possible. Toute personne ayant des raisons de croire que l'esprit et l'objet du présent Code de conduite ne sont pas respectés par un fournisseur actuel doit le signaler par écrit à :

Administrateur de programme, Dénonciation et Déontologie
Bureau de la vice-présidente exécutive et chef des Finances
L'Hôpital d'Ottawa
1053, avenue Carling
Ottawa (Ontario) K1Y 4E9

Il est aussi possible de le dénoncer par courriel en écrivant à whistleblower@lho.ca.

Le signalement d'une infraction au présent Code peut entraîner une évaluation suivie d'une enquête si la situation le justifie. En fonction des résultats d'une enquête, nous pourrions appliquer des sanctions qui peuvent aller d'un avertissement formel à une rupture immédiate de la relation d'affaires avec l'Hôpital et à une disqualification potentielle pour toute autre occasion d'affaires avec l'Hôpital. De plus, l'Hôpital se réserve le droit de signaler toute activité potentiellement illégale aux autorités compétentes.

7. Informations supplémentaires

Pour plus d'informations sur les relations commerciales avec l'Hôpital, veuillez consulter le site :

<https://www.ottawahospital.on.ca/fr/about-us/faire-affaire-avec-lhopital/>