



Citoyenneté et Immigration Canada



Guide pour un milieu de travail respectueux

(RDIMS 2730837)

GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

Table des matières

1. Introduction	3
2. À qui cette stratégie s'applique-t-elle?	3
3. Ce qui n'est pas toléré dans le milieu de travail	3
3.1 La discrimination	3
3.2 Le harcèlement	4
3.2.1 Exemples de ce qui constitue généralement du harcèlement	4
3.2.2 Exemples de ce qui ne constitue généralement pas du harcèlement	5
3.3 La violence	6
4. Qu'est-ce qu'un milieu de travail respectueux?	6
5. Promouvoir un milieu de travail respectueux	7
5.1 Les responsabilités des gestionnaires	7
5.2 Les responsabilités des employés	7
6. Que faire si un problème se pose	8
6.1 Que devez-vous faire si vous êtes accusé d'un comportement irrespectueux?	8
6.2 Que peuvent faire les employés s'ils sont traités de façon irrespectueuse?	9
7. Quand une plainte est déposée	9
8. Les ressources pour vous aider	10
8.1 Spécialistes des ressources humaines	10
8.2 Le Bureau de résolution des conflits de CIC	10
8.3 Les syndicats	11
8.4 Programme d'aide aux employés	11
9. Conclusion: Auto-réflexion	12
10. Les liens utiles	12



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

1. Introduction

Citoyenneté et Immigration Canada reconnaît sa responsabilité dans la création et le maintien d'un milieu de travail diversifié et respectueux, où tous les employés bénéficient d'un environnement dans lequel la dignité et le respect de chaque personne sont valorisés et où les remarques, les documents et les comportements offensants n'existent pas.

Lorsque les gens travaillent ensemble, les différends sont inévitables. Toutefois, on ne doit pas les laisser s'aggraver. Les cas de différends et de comportements irrespectueux non réglés peuvent mettre en danger le bien-être d'une personne et, éventuellement, saper les relations de travail et la productivité.

Un milieu de travail respectueux nécessite l'engagement de chaque employé de l'organisme. Tout le monde a la responsabilité de donner un exemple positif et de se comporter d'une manière qui n'offensera pas les autres, ne les embarrassera pas et ne les humiliera pas, qu'elle soit délibérée ou involontaire.

Ce guide se veut un outil qui donnera les renseignements à tous dans le milieu de travail. Il complète [la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail](#) du Conseil du Trésor. On y trouve divers conseils et suggestions qui ne devraient cependant pas être considérés comme les seules approches possibles. Pour plus de renseignements ou pour obtenir des conseils, veuillez communiquer avec votre spécialiste des ressources humaines ou avec votre représentants syndicales.

2. À qui cette stratégie s'applique-t-elle?

Cette politique s'applique à tous les employés de CIC, y compris les employés occasionnels, à durée déterminée ou indéterminée, les étudiants et les employés contractuels. Elle s'applique au milieu de travail même, ainsi qu'aux activités qui y sont liées comme les voyages, les conférences et les rencontres sociales liées au travail.

3. Ce qui n'est pas toléré dans le milieu de travail

Le [Code de conduite](#) de CIC dispose que tous les employés ont le droit de travailler dans un environnement où la discrimination et le harcèlement n'existent pas. Le Ministère ne les tolérera pas sous quelque forme que ce soit.

3.1 La discrimination

La [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), la [Charte canadienne des droits et libertés](#), la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#) et les conventions collectives interdisent toute forme de discrimination fondée sur la race, les croyances, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle,



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

l'état matrimonial, la situation familiale, une condamnation pour laquelle la réhabilitation a été accordée, un handicap physique ou mental, ou l'appartenance à un syndicat ou à la participation à une activité syndicale.

3.2 Le harcèlement

La [Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail](#) du Conseil du Trésor définit le harcèlement comme étant tout comportement inopportun et injurieux, d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#).

Bien que chaque situation doive être évaluée au cas par cas et en fonction de son contexte, [l'Annexe](#) de la politique du Conseil du Trésor présente de l'information et des exemples qui aident à comprendre la nature du harcèlement.

Voici quelques questions fondamentales que l'on peut se poser pour déterminer si oui ou non un comportement (action, propos ou exhibition) constitue du harcèlement :

- Le comportement est-il malvenu ou offensant?
- Une personne raisonnable considérerait-elle ce comportement malvenu ou offensant?
- Est-ce qu'il diminue, rabaisse ou cause une humiliation ou un embarras personnel?
- S'agit-il d'un seul incident grave?
- S'agit-il d'une série d'incidents échelonnés sur une certaine période?

3.2.1 Exemples de ce qui constitue généralement du harcèlement

Le comportement irrespectueux désigne notamment ce qui suit :

- Remarques grossières, dégradantes ou offensantes, graves ou répétées, telles que des taquineries sur les caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence, des critiques ou des insultes;
- Affichage de photos ou d'affiches ou envoi de courriels à caractère sexiste, raciste ou autrement offensant qui se rapporte à l'un des 11 motifs de discrimination illicite mentionnés dans la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#);
- Choix répété d'un employé pour l'exécution de tâches ingrates qui ne font pas partie de ses fonctions;



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

- Menaces, intimidation ou représailles contre un employé, y compris un employé ayant exprimé des préoccupations au sujet de comportements au travail lui paraissant contraires à l'éthique ou illégaux;
- À l'endroit d'un subalterne, invitations importunes à des activités sociales, à connotation sexuelle, ou flirt importun;
- Avances sexuelles mal venues / contacts physiques mal venues
- Les comportements agressifs, le dénigrement et/ou les comportements condescendants;
- Les potins ou les rumeurs préjudiciables; et
- Critiquer un employé ou un collègue en public.

3.2.2 Exemples de ce qui ne constitue généralement pas du harcèlement

Les fonctions de gestion mêmes, notamment l'encadrement et la prestation de conseils aux employés, l'examen du rendement, les questions de relations de travail ou l'application de mesures disciplinaires, ne constituent pas du harcèlement.

Quelques exemples de ce qui ne constitue généralement pas du harcèlement :

- L'exercice normal du pouvoir de la direction de gérer, comme :
 - Attribution de tâches;
 - Suivi des absences;
 - Demande d'un rendement conforme aux exigences du poste; et
 - L'application de mesures disciplinaires progressives pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi.
- Un incident unique ou isolé, tel qu'une remarque déplacée ou des manières brusques.
- Exclusion d'une personne d'un emploi en raison des exigences professionnelles requises pour l'exécution sécuritaire et efficace du travail.
- Prise des mesures à l'égard d'un employé qui est négligent dans son travail, notamment dans la manipulation de documents secrets.
- Relation sociale jugée bienvenue par les deux personnes.
- Gestes amicaux entre collègues, tels qu'une petite tape dans le dos.
- Le conflit en milieu de travail ne constitue pas en soi du harcèlement, mais il pourrait le devenir si aucune mesure n'est prise pour le régler.
- Le stress lié au travail ne constitue pas en soi du harcèlement.
- Des conditions d'emploi difficiles, des contraintes professionnelles et des changements organisationnels.



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

3.3 La violence

Partie II du [Code canadien du travail](#) stipule que l'employeur est responsable pour empêcher la violence dans le milieu de travail et pour la protection des employés.

Il y a violence en milieu de travail lorsqu'une personne fait subir ou menace de faire subir des mauvais traitements à d'autres, ou cause ou menace de causer des dommages à la propriété. L'employé menacé ou qui est au courant d'une menace doit en informer la gestion sans tarder. Il incombe aux superviseurs et au gestionnaires de veiller à ce que des mesures soient prises lorsqu'une menace est proférée et qu'elle soit signalée aux autorités concernées.

Pour plus d'information veuillez consulter la [Guide de santé et de sécurité au travail](#).

4. Qu'est-ce qu'un milieu de travail respectueux?

Un milieu de travail respectueux valorise :

- La diversité et le respect des droits de la personne;
- La dignité de la personne;
- Le comportement courtois;
- Le respect mutuel, l'équité et l'égalité;
- La communication positive entre les personnes; et
- Les relations de travail axées sur la collaboration.



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

5. Promouvoir un milieu de travail respectueux

Tout le monde a la responsabilité de donner un exemple positif et de se comporter d'une manière qui n'offensera pas les autres, ne les embarrassera pas et ne les humiliera pas, qu'elle soit délibérée ou involontaire.

5.1 Les responsabilités des gestionnaires

- Donner l'exemple en matière de comportement respectueux;
- Traiter les autres avec respect;
- Reconnaître et valoriser la diversité au travail;
- Créer un environnement qui favorise le règlement des différends dans le respect des valeurs fondamentales;
- Informer les employés que l'environnement de travail est fondé sur le respect;
- Sensibiliser et former tous les superviseurs et les employés au sujet d'un milieu de travail respectueux;
- Surveiller l'ambiance du milieu de travail;
- Ne pas prendre part ou d'ignorer des comportements inappropriés; et
- Encourager une communication ouverte et respectueuse.

5.2 Les responsabilités des employés

- Traiter les autres avec respect;
- Donner l'exemple en respectant la dignité et les droits de tous les employés et les membres du public;
- Reconnaître les actions qui blessent, embarrassent ou humilient les autres, qu'elles soient délibérées ou involontaires, et s'en abstenir;
- Discuter de toute conduite irrespectueuse avec l'employé qui se livre à cette dernière ou avec un supérieur dès que possible;
- Ne pas faire d'allégations de comportement irrespectueux qui sont frivoles ou vindicatives; et
- Déployer tous les efforts pour résoudre les problèmes liés au milieu de travail respectueux, autant que possible de manière informelle.



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

6. Que faire si un problème se pose

Si vous croyez avoir subi un comportement irrespectueux, nous vous conseillons d'en parler à la personne concernée dès que possible pour essayer de résoudre le problème. Meilleures sont les chances que le problème soit résolu et que le comportement inopportun cesse, si la situation est traitée et discutée dès que possible.

Si le problème n'est pas résolu, ou si vous pensez que vous ne pouvez pas vous adresser directement à la personne concernée, vous devriez en informer votre superviseur, ou le gestionnaire du palier supérieur.

Il incombe aux gestionnaires et aux superviseurs d'agir immédiatement devant toute situation impliquant un comportement irrespectueux.

Les gestionnaires et les superviseurs :

- Reconnaîtront et aborderont les actions qui blessent, embarrassent ou humilient les autres, qu'elles soient délibérées ou involontaires;
- Traiteront chaque situation comme une affaire sérieuse;
- Veilleront à ce que des mesures soient prises lorsqu'une menace est proférée et qu'elle soit signalée aux autorités concernées ;
- Géreront la situation de façon à parvenir à un règlement entre les parties, si possible, en vue de corriger le comportement et de préserver les relations de travail à long terme;
- Veilleront à ce qu'il n'y ait pas d'autres incidents;
- Veilleront à ce qu'il n'y ait pas de représailles contre les employés qui déposent une plainte ou participent à une enquête;
- Apporteront un soutien aux employés qui subissent les effets d'un comportement irrespectueux; et
- Travailleront en étroite collaboration avec des spécialistes des ressources humaines afin qu'ils comprennent suffisamment la situation et les points de vue des différentes parties pour être en mesure de donner des conseils.

6.1 Que devez-vous faire si vous êtes accusé d'un comportement irrespectueux?

- Tenter de régler la situation en écoutant et en essayant de comprendre le problème;
- Être ouvert au point de vue de l'autre personne. Par exemple, certaines choses qu'on trouve drôles peuvent être choquantes pour d'autres;
- Penser à l'impact de ses actions sur l'autre personne;



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

- Être prêt à apporter des rectifications raisonnables qui pourraient changer les choses. Souvent, des excuses sincères et la promesse de ne plus se livrer à des comportements irrespectueux suffisent pour résoudre le problème d'une manière informelle; et
- Au besoin, demander l'aide d'un gestionnaire, d'un superviseur, des Ressources humaines, d'un représentant syndical ou du Bureau de résolution des conflits.

6.2 Que peuvent faire les employés s'ils sont traités de façon irrespectueuse?

- Chaque situation est unique, mais chaque fois que c'est possible, il est préférable de régler un problème de façon informelle dès que possible.
- Soyez proactif. Essayez de résoudre le problème vous-même. N'allez pas attendre une récidive ou croire que le problème va disparaître. Adressez-vous à l'employé qui vous a mis mal à l'aise, expliquez-lui à quel point cela vous a perturbé et demandez-lui d'arrêter. Faites-le calmement, avec respect et en toute confiance. Il arrive souvent qu'un employé ne soit pas conscient que son comportement est offensant et la plupart vont changer de comportement une fois qu'ils sont au courant du problème. Pensez à utiliser les services du Bureau de résolution des conflits de CIC pour vous entraîner sur la façon d'avoir une conversation efficace.
- Si vous avez tenté en vain de résoudre le problème ou que vous n'êtes pas à l'aise à l'idée de résoudre le problème vous-même, discutez du problème et des solutions possibles avec votre supérieur immédiat ou le Bureau de résolution des conflits.
- Si vous avez tenté de résoudre le problème, mais que cela n'a pas réglé la situation, alors l'aide des Ressources humaines ou de votre syndicat sera peut-être nécessaire.

Qu'ils optent pour un processus formel ou informel, les employés sont encouragés à prendre des notes qui indiquent, autant que possible, les dates, les heures, la nature du comportement, les témoins et ce qui a été fait. Ces notes seront utiles à toute personne qui aidera à résoudre le problème.

7. Quand une plainte est déposée

Le guide relative au milieu de travail respectueux n'est pas destiné à dissuader ou à empêcher un employé d'exercer d'autres droits en vertu d'une loi, y compris le dépôt d'une plainte auprès de la Commission des droits de la personne ou d'un grief. Si une plainte officielle est déposée, il faut se rapporter au [Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail](#) du Conseil du Trésor, et aux [Lignes directrices sur la gestion des plaintes de harcèlement](#) de CIC.



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

8. Les ressources pour vous aider

CIC reconnaît qu'il est important de régler les conflits et les problèmes en milieu de travail de façon informelle, au niveau le plus bas possible, en temps opportun et avant que la situation s'aggrave. Comme des situations différentes appellent des solutions différentes, les employés et les gestionnaires de CIC ont accès à un éventail de services destinés à les aider.

8.1 Spécialistes des ressources humaines

Le spécialiste des ressources humaines a les rôles et les responsabilités suivantes :

- Consulter la direction et lui prodiguer des conseils;
- Promouvoir la sensibilisation au *Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail* du Conseil du Trésor et de tous les autres guides et d'outils qui s'appliquent;
- Aider la direction à appliquer uniformément les politiques;
- Aider la direction à recevoir les plaintes et veiller à ce que des mesures appropriées soient prises;
- Mener des enquêtes, au besoin;
- Informer les employés, les superviseurs et les gestionnaires des services du Bureau de résolution de CIC
- Informer les employés, les superviseurs et les gestionnaires des services du Programme d'aide aux employés; et
- Collaborer avec les autres personnes concernées.

8.2 Le Bureau de résolution des conflits de CIC

[Le Bureau de résolution des conflits de CIC](#) assume les responsabilités suivantes :

- Offrir des services de consultation, des services-conseils et des services de sensibilisation aux employés, aux gestionnaires et aux superviseurs sur les interventions et les options appropriées pour traiter le comportement irrespectueux;
- Aider les employés, les superviseurs et les gestionnaires à établir et à suivre un plan d'action approprié en réponse à un comportement irrespectueux;
- Fournir de l'accompagnement, du counseling et des stratégies efficaces à ceux qui préfèrent s'adresser à la personne qui les a rendus mal à l'aise; et
- Fournir des services de résolution informelle des conflits, y compris la facilitation, la médiation et les interventions de groupe.



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

8.3 Les syndicats

Les syndicats sont la voix indépendante des employés de CIC. [Les représentants syndicaux](#) visent à améliorer le milieu de travail en fournissant de l'aide aux membres en ce qui concerne.

Les syndicats assument les responsabilités suivantes lors de la représentation des employés de l'unité de négociation :

- Aider les employés à comprendre la politique et la convention collective;
- Aider les employés à comprendre leurs droits en tant que travailleurs;
- Sensibiliser les employés aux services du Bureau de résolution des conflits et du Programme d'aide aux employés;
- Assister leurs membres avec la résolution de problème, incluant les plaintes qui peuvent mener à des griefs ou des appels; et
- Représenter les employés.

8.4 Programme d'aide aux employés

[Le Programme d'aide aux employés](#) est un service bénévole et confidentiel visant à aider les employés ou les groupes d'employés de tous les niveaux et, dans certains cas, les membres de leur famille, qui ont des préoccupations personnelles qui nuisent à leur bien-être ou à leur rendement au travail.

Le Programme d'aide aux employés vous dirigera vers des conseillers professionnels qui vous aidera à évaluer votre situation et à explorer les options possible. Ces conseillers peuvent vous aider à composer avec les problèmes suivants :

- Problèmes liés au couple ou à la famille;
- Relations interpersonnelles difficiles;
- Problèmes personnels ou affectifs;
- Stress et épuisement professionnel;
- Problèmes liés au travail;
- Problèmes liés à l'alcool, aux drogues et aux médicaments d'ordonnance;
- Problèmes d'ordre judiciaire et financier
- Deuil et suicide

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour prendre rendez-vous, veuillez téléphoner au 1-800-268-7708 (24 heures sur 24, 365 jours par année).



GUIDE POUR UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

9. Conclusion: Auto-réflexion

La sensibilisation, la communication et une intervention hâtive sont les éléments clés d'un milieu de travail respectueux. Chacun d'entre nous a une responsabilité personnelle à cet égard. Pour contribuer à cet objectif, demandez-vous les questions suivantes :

Gestionnaires

- Ai-je communiqué ces politiques à mon personnel?
- Mon personnel sait-il quel comportement j'attends de lui?
- Sait-il quel comportement ne sera pas toléré?
- Suis-je à la disposition de mon personnel pour qu'il vienne me parler?
- Est-ce que j'interviens dès que je perçois un conflit entre employés?

Chacun d'entre nous

- Est-ce que je connais notre [Code de conduite](#) et le [Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique](#)?
- Est-ce que je sais quelle est notre politique sur le harcèlement au travail?
- Est-ce que mon comportement est respectueux?
- Est-ce que je dénonce les comportements irrespectueux ou déplacés quand j'en suis témoin?

10. Les liens utiles

[S'agit-il de harcèlement? Outil au service des employés](#)

[Faire face au harcèlement : guide à l'intention des gestionnaires](#)

[Outil de dépistage à l'intention du gestionnaire délégué et du coordonnateur de la prévention du harcèlement](#)