

Lignes directrices sur la gestion des plaintes de harcèlement

1. [Introduction](#)
2. [Fondement législatif](#)
3. [Définitions](#)
4. [Droits](#)
5. [Processus de plainte en matière de harcèlement](#)
 - [Rôles](#)
 - [Processus de plainte](#)
 - [Soutien](#)
 - [Confidentialité](#)
 - [Rapports](#)
 - [Autres recours](#)
6. [Références](#)
7. [Demandes de renseignements](#)
8. [Annexe 1](#) - Diagramme : Procédure lors d'une plainte de harcèlement

Les présentes lignes directrices sont en vigueur à compter du 1er avril 2006.

Original signé par Janice Charette

1. Introduction

À Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), nous nous efforçons de garantir un milieu de travail empreint de respect, au sein duquel les employés traitent leurs collègues et leurs clients avec le souci de la dignité d'autrui. Les employés doivent se comporter de façon à toujours présenter une image positive du Ministère, de la fonction publique et d'eux-mêmes. Le respect mutuel est un élément fondamental de toute saine relation humaine. Lorsque le respect disparaît ou n'est pas manifesté, il peut y avoir harcèlement. Les présentes lignes directrices visent à soutenir le règlement efficace des situations de harcèlement qui peuvent avoir cours.

2. Fondement législatif

La Politique du Conseil du Trésor sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail s'applique à CIC. Le Code de conduite ministériel mentionne également la responsabilité partagée en matière de respect en milieu de travail.

3. Définitions

- **Harcèlement** (*harassment*) désigne 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 comportement 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*.
- **Plainte** (*complaint*) désigne une allégation officielle de harcèlement, présentée par écrit au gestionnaire délégué, qui fait état des comportements définis comme étant du harcèlement.
- **Gestionnaire délégué** (*delegated manager*) désigne un cadre supérieur désigné par le sous-ministre comme responsable du processus de plainte en matière de harcèlement.
- **Personne mise en cause** (*respondent*) désigne une personne contre qui une plainte est déposée.

4. Droits

Tous les employés ont le droit de s'attendre à ce que le Ministère agisse de manière à réduire les conflits en milieu de travail. Ils ont aussi le droit de s'attendre à ce que le Ministère ne tolère dans le milieu de travail aucune action ou comportement qui puisse être qualifié de harcèlement. Les plaignants et les mises en cause ont le droit de s'attendre à ce que les plaintes soient traitées le plus objectivement et le plus rapidement possible.

5. Processus de plainte pour harcèlement

Ces lignes directrices devraient être lues en parallèle avec la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Rôles

Directeur général régional (DGR) ou directeur général (DG)

Le DGR ou le DG est le *gestionnaire délégué* du sous-ministre et est responsable de veiller à la résolution rapide des situations de harcèlement, d'exiger le déclenchement d'un processus d'enquête officiel et de prendre des décisions relativement aux résultats des enquêtes faisant suite à une plainte.

Bureau de résolution des conflits

Le Bureau de résolution des conflits favorise le règlement des différends à l'amiable le plus rapide possible au moyen de méthodes de résolution, comme les discussions non officielles, l'échange d'information, l'encadrement, les négociations et la médiation.

Bureau des Ressources humaines

Le Bureau des Ressources humaines favorise le bon fonctionnement du processus officiel de gestion des plaintes en matière de harcèlement, et peut au besoin apporter du soutien dans le processus de règlement à l'amiable.

Gestionnaires

Les gestionnaires doivent prêcher par l'exemple et adopter une conduite respectueuse dans leurs interactions avec les employés et avec les autres employés. Ils doivent veiller à ce que les employés connaissent l'existence et le contenu de la politique et leur en rappeler l'importance. Ils doivent également veiller à ce que les employés puissent bénéficier de formations sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail.

Employés

Les employés doivent adopter un comportement professionnel et respectueux à l'endroit des autres personnes. Ceux qui croient avoir été traités de façon inopportune et injurieuse doivent exprimer leur désaccord ou leur malaise à la partie contrevenante le plus rapidement possible, directement ou par l'entremise d'un superviseur ou d'un gestionnaire. Ils peuvent obtenir du soutien ou de l'orientation de la part de leur gestionnaire ou de leur agent négociateur.

Processus de plainte

Le diagramme de l'Annexe 1 offre une vue d'ensemble de la procédure lors d'une plainte en harcèlement décrite ci-dessous.

- Dans la plupart des cas, il est préférable que les employés résolvent leurs différends à l'amiable par l'entremise de discussions avec la personne mise en cause et/ou avec leur superviseur.
- Si l'employé n'est pas en mesure de résoudre le conflit par lui-même, il devrait en discuter avec un représentant du Bureau de résolution des conflits, avec des conseillers en Ressources humaines, avec le Programme d'aide aux employés, ou avec un représentant de l'agent négociateur ou toute autre personne désignée par l'employé.
- Si le problème persiste ou que l'employé préfère déposer une plainte officielle, il doit le faire par écrit directement auprès du gestionnaire délégué ou des Ressources humaines dans l'année suivant la présumée situation de harcèlement.
- Si le gestionnaire délégué peut être mis en cause dans la plainte, cette dernière est acheminée au palier de gestion supérieur.
- Sur réception de la plainte, le gestionnaire délégué en prend connaissance avec, au besoin, le concours des Ressources humaines afin de veiller à ce que toute l'information nécessaire s'y trouve (nature des allégations, nom de la personne mise en cause, lien entre cette dernière et le plaignant, date et description des incidents et, le cas échéant, noms des témoins).

- Si toute l'information nécessaire est fournie, le gestionnaire délégué examine la plainte pour déterminer si les allégations sont liées à du harcèlement. S'il détermine que cela n'est pas le cas, il en informe le plaignant et lui suggère d'autres moyens de résoudre le problème. Si le gestionnaire délégué conclut que les allégations peuvent être liées à du harcèlement, il accuse réception de la plainte et informe la personne mise en cause du fait qu'une plainte a été reçue, et lui présente par écrit les détails de la plainte, y compris les allégations.
- Le gestionnaire délégué ou les Ressources humaines invite les parties à chercher des moyens de régler le conflit à l'amiable, y compris le recours à la médiation. Si les parties y sont disposées, la plainte est renvoyée au Bureau de résolution des conflits, qui entreprend alors avec les parties un processus de règlement des conflits à l'amiable.
- Lorsqu'il est impossible de résoudre le problème à l'amiable, le gestionnaire délégué enclenche au besoin un processus officiel d'enquête avec le soutien des Ressources humaines et veille à ce que les personnes chargées de l'enquête soient qualifiées et impartiales et à ce qu'elles n'aient pas de lien hiérarchique avec les parties.
- Le gestionnaire délégué prend la décision définitive relativement aux résultats de l'enquête menée par suite d'une plainte, et en informe les parties. Il veille à la prise de mesures correctives et/ou disciplinaires lorsque cela est justifié.

Soutien

Si possible, les employés convoqués en entrevue ont droit à la présence d'un représentant de leur choix, si la personne choisie est disponible et qu'elle n'est pas un témoin devant être interrogé dans le cadre de l'enquête.

Confidentialité

Tous les moyens possibles doivent être pris pour protéger la dignité et garantir le respect de toutes les parties en cause dans une plainte en matière de harcèlement. Les personnes concernées par une plainte ou jouant un rôle dans la résolution d'un conflit doivent reconnaître et respecter la nature sérieuse, délicate et confidentielle de l'affaire en cause. Elles ne doivent donc pas discuter de la plainte entre elles ou avec d'autres personnes, à l'exception du représentant de l'employé, des Ressources humaines et du Programme d'aide aux employés.

Les représentants des Ressources humaines et les agents chargés des enquêtes doivent veiller à la conservation et à la protection en bonne et due forme de la documentation relative à une plainte. De tels documents ne sont pas insérés dans les dossiers personnels des employés. Lorsque des mesures disciplinaires sont prises, seule la lettre de mesures disciplinaires est insérée dans le dossier personnel de l'employé qui en fait l'objet. Toute information recueillie au cours de l'enquête suivant une plainte de harcèlement est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les services des Ressources humaines de l'employeur conservent ces renseignements.

Rapports

Les représentants des Ressources humaines tiennent un registre des plaintes déposées, précisant leur nombre et le lieu où elles sont déposées, les solutions de règlement de conflit utilisées, le résultat des examens et des enquêtes (le cas échéant), et le type de mesures correctives prises.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada peuvent demander au Ministère de présenter un rapport à ce sujet. Une fois complété, ce rapport sera acheminé aux agents négociateurs, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Autres recours

Les employés peuvent toujours discuter de leurs alternatives en matière de griefs/recours avec leur agent négociateur.

Si le harcèlement est motivé par des éléments de discrimination illicites en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, les employés ont le droit de déposer une plainte auprès de la Commission canadienne des droits de la personne.

Les voies de fait, y compris les agressions sexuelles, relèvent du Code criminel et, dans de tels cas, il faut s'adresser à la police.

Notes:

Si une plainte sur la même question est ou a déjà été réglée à l'aide d'un autre mécanisme de recours, le processus de plainte sera interrompu et le dossier sera clos.

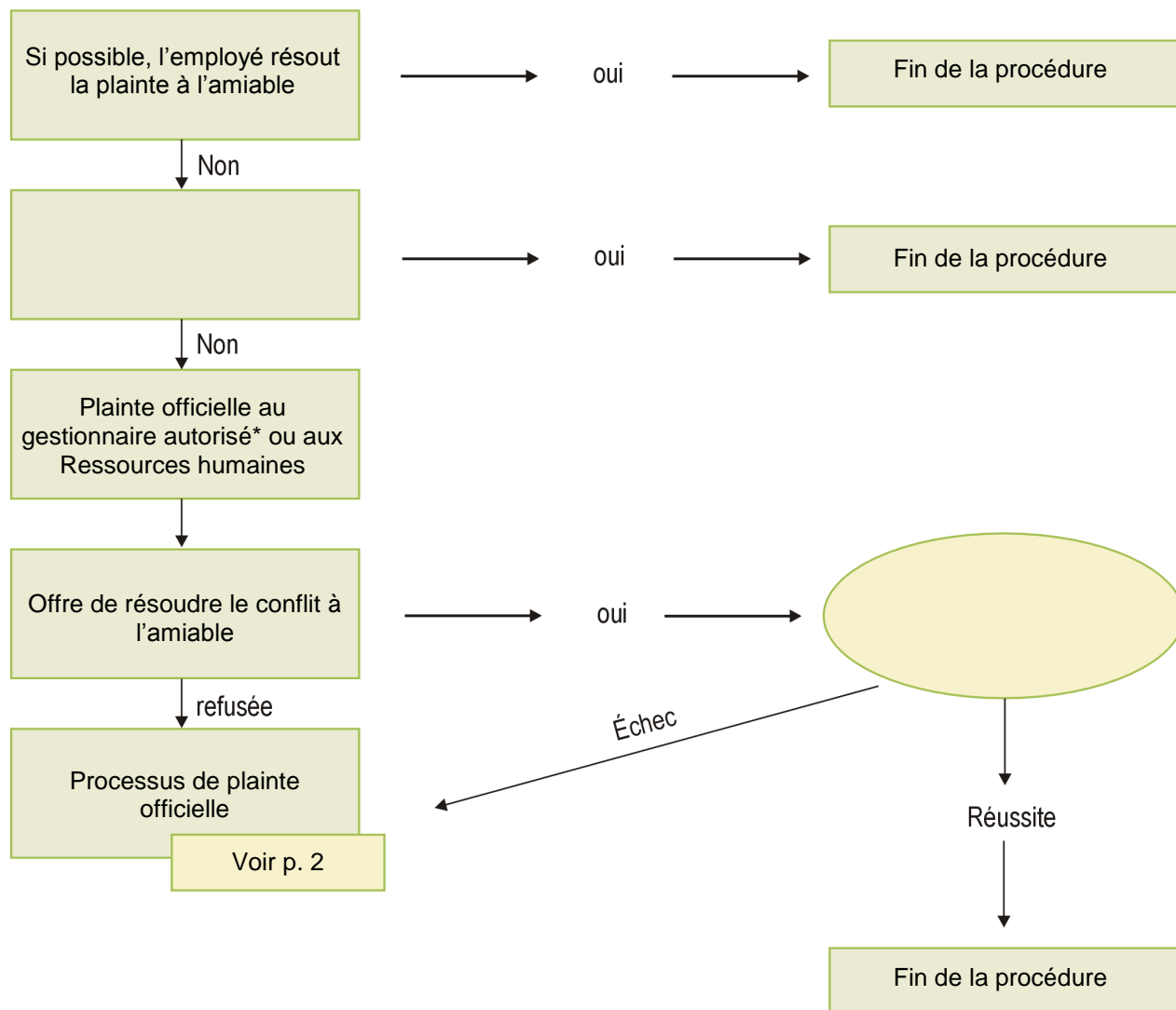
6. Références

- [Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor](#)
- [Code criminel](#)
- [Loi canadienne sur les droits de la personne](#)
- [Loi sur l'accès à l'information](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Loi sur les relations de travail dans la fonction publique](#)
- [Code de conduite de CIC](#)

7. Demandes de renseignements

Les demandes de renseignements sur les présentes lignes directrices doivent être acheminées au conseiller régional en Ressources humaines ou au service ministériel chargé des relations de travail.

UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX



* Directeur général de région / Directeur général

