

THE PROFESSIONAL INSTITUTE OF
THE PUBLIC SERVICE OF CANADA



L'INSTITUT PROFESSIONNEL DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

www.pipsc.ca



Guide de poche sur le
harcèlement

Bureaux de l'Institut

Bureau national

250, chemin Tremblay
Ottawa (Ontario)
K1G 3J8
Tél. : 613-228-6310
1-800-267-0446
Fax : 613-228-9048
1-800-465-7477

Vancouver

401, rue Georgia ouest
Bureau 2015
Vancouver
(Colombie-Britannique)
V6B 5A1
Tél. : 604-688-8238
1-800-663-0485
Fax : 604-688-8290
1-800-330-1988

Edmonton

10020 - 101A avenue
Bureau 1700
Edmonton (Alberta)
T5J 3G2
Tél. : 780-428-1347
1-800-661-3939
Fax : 780-426-5962
1-800-856-4963

Winnipeg

125, rue Garry
Bureau 700
Winnipeg (Manitoba)
R3C 3P2
Tél. : 204-942-1304
1-800-665-0094
Fax : 204-942-4348
1-800-239-9334

Toronto

110, rue Yonge
Bureau 701
Toronto (Ontario)
M5C 1T4
Tél. : 416-487-1114
1-800-668-3943
Fax : 416-487-7268
1-800-281-7280

Capitale nationale

250, chemin Tremblay
Ottawa (Ontario)
K1G 3J8
Tél. : 613-228-6310
1-800-267-0446
Fax : 613-228-9048
1-800-465-7477

Montréal

1000, rue Sherbrooke ouest
Bureau 2330
Montréal (Québec)
H3A 3G4
Tél. : 514-288-3545
1-800-363-0622
Fax : 514-288-0494
1-800-288-0494

Halifax

1718, rue Argyle
Bureau 610
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3N6
Tél. : 902-420-1519
1-800-565-0727
Fax : 902-422-8516
1-800-238-7427

Guide de poche sur le harcèlement

Autres documents utiles

Guide des membres

Avantages offerts aux membres

Votre syndicat à votre service (CD-ROM)

Statuts et règlement de l'Institut professionnel

Manuel des politiques de l'Institut professionnel

Manuel des dirigeants élus

Guide de poche des dirigeants élus

Manuel du délégué syndical

Guide de poche du délégué syndical

Guide de poche sur le mentorat

Guide de poche sur la consultation

Guide de poche sur la santé et sécurité au travail

Guide de poche sur l'équité en matière d'emploi

Table des matières

Introduction	4
Qu'est-ce que le harcèlement?	4
Qu'est-ce qui constitue généralement du harcèlement?	5
Qu'est-ce qui peut constituer du harcèlement?	6
Qu'est-ce qui ne constitue généralement pas du harcèlement?	7
Que devraient faire les membres pour éviter le harcèlement?	8
Que devraient faire les gestionnaires pour prévenir le harcèlement?	8
Que faire si vous êtes harcelé?	9
Que faire si vous êtes accusé de harcèlement?	9
Quels sont les mécanismes de recours?	10
LE PROCESSUS DE PLAINTE	10
Résolution hâtive des problèmes.	10

Quel est le processus de plainte formelle?	11
Étape 1 - Dépôt d'une plainte	12
Étape 2 - Évaluation de la plainte et accusé de réception	12
Étape 3 - Étude de la plainte	13
Étape 4 - Médiation	13
Étape 5 - Enquête	13
Étape 6 - Décision	14
Que devrait-on attendre des plaignants, des mis en cause et des témoins?	15
Que devrait faire la direction lors d'une enquête sur une plainte?	16
Quel est le processus de grief?	16
Qui peut aider les victimes?	18
Que peuvent faire les délégués syndicaux de l'Institut?	19
Conclusion	20

Introduction

Les employés ont le droit fondamental de travailler dans un environnement libre de harcèlement. Selon le Conseil du Trésor du Canada, le harcèlement en milieu de travail est inacceptable et il ne sera pas toléré. Il ajoute que toutes les personnes qui oeuvrent au sein de la fonction publique, qu'elles soient des employés ou non, devraient pouvoir jouir d'un lieu de travail libre de toute forme de harcèlement.

Tous les travailleurs devraient agir envers les autres de manière respectueuse et professionnelle; sinon, il pourrait y avoir matière à une plainte de harcèlement.

Une plainte de harcèlement constitue un problème sérieux dont il faudrait traiter rapidement et de manière confidentielle; il y va du meilleur intérêt de tous de régler les situations de harcèlement le plus tôt possible.

Qu'est-ce que le harcèlement?

De manière générale, le harcèlement est décrit comme un mauvais comportement envers quelqu'un, que la personne considère offensant et nuisible, et qu'une personne raisonnable considérerait mal venu, offensant ou nuisible.

Le harcèlement peut être un acte, un commentaire ou un geste inadmissible, qui diminue, déprécie ou cause une humiliation ou un embarras personnel, ou une forme d'intimidation ou de menace.

Le harcèlement inclut également les motifs interdits par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, soit la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne gracée.

Certaines questions peuvent aider à déterminer si un comportement (acte, propos ou manifestation) constitue du harcèlement :

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

Il est aussi important d'examiner la gravité et l'inopportunité de l'acte, les circonstances et le contexte de chaque cas et de déterminer si le comportement est interdit aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

On trouvera des exemples de harcèlement dans la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, nous espérons qu'elle aidera à clarifier ce qui constitue du « harcèlement ».

Qu'est-ce qui constitue généralement du harcèlement?

- Affichage de photos ou d'affiches ou envoi de courriels de nature sexiste, raciale ou autre renvoyant aux onze motifs illicites dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
- Remarques grossières, dégradantes ou offensantes, graves ou répétées, comme des taquineries sur les caractéristiques physiques d'une personne ou son apparence, des critiques, des insultes, ou des blagues qui déprécient.
- Sarcasmes au sujet des vêtements, de l'accent, d'une incapacité ou de caractéristiques physiques, des croyances religieuses ou de l'orientation sexuelle d'une personne, y compris des blagues ou des commentaires désobligeants.

- Comportement ou commentaires répétés qui mettent un employé à part des autres en raison de son sexe ou d'autres différences.
- Isolement répété d'un employé en lui confiant des tâches sans intérêt ou ingrates qui ne font pas partie de ses fonctions normales.
- 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.
- Invitations importunes à des activités sociales à connotation sexuelle ou flirt importun à l'endroit d'un subalterne.

Qu'est-ce qui peut constituer du harcèlement?

- Critique d'un employé en public.
- Exclusion des activités du groupe ou de certaines tâches.
- Déclarations factuelles nuisant à la réputation d'une personne.
- Proximité immédiate qui fait intrusion dans la « bulle » d'une personne et qui la rend inconfortable.
- Remarques suggestives à connotation sexuelle ou raciale.
- Contacts physiques, par exemple toucher ou pincer.

Qu'est-ce qui ne constitue généralement pas du harcèlement?

- Incident isolé comme une remarque déplacée ou des manières abruptes qui ne se reproduisent pas lorsqu'une personne a été avisée que son comportement est jugé offensant.
- Répartition de la charge de travail.
- Suivi des absences au travail.
- Exigence d'un rendement conforme aux normes de travail.
- Prise de mesures disciplinaires.
- Demande du respect d'une tenue vestimentaire établie.
- Exclusion d'un emploi en fonction des exigences professionnelles nécessaires à l'exécution du travail de façon sûre et efficace.
- Mesures prises contre un employé qui est négligent dans son travail, notamment dans la manipulation de documents secrets.
- Proximité nécessaire ou contact requis pour exécuter une tâche.
- Relations sociales bienvenues des deux parties.
- Gestes amicaux entre collègues comme une tape dans le dos.

Les agressions sexuelles et physiques sont régies par le Code criminel et elles devraient être signalées à la police.

Que devraient faire les membres pour éviter le harcèlement?

Les membres de l'Institut doivent se comporter de manière professionnelle et respectueuse envers autrui.

Que devraient faire les gestionnaires pour prévenir le harcèlement?

Les gestionnaires doivent donner l'exemple et agir de manière respectueuse dans leurs relations avec les employés et autres personnes.

S'assurer que les employés sont au courant de la politique et, au besoin, leur rappeler le contenu de cette politique.

S'assurer que les employés ont des possibilités d'apprentissage en matière de prévention et de règlement du harcèlement en milieu de travail.

Intervenir rapidement dès qu'ils ont connaissance d'une situation de harcèlement et employer des moyens appropriés pour résoudre le problème sans délai.

Que faire si vous êtes harcelé?

Un membre qui estime avoir été traité de manière impropre ou offensante devrait prendre les mesures suivantes :

- Le cas échéant, faites connaître votre désapprobation ou malaise dès que possible à la personne qui vous a blessé, pour tenter de trouver une solution.
- Si la situation n'est pas résolue ou si vous ne pouvez vous adresser directement à la personne visée, parlez à votre superviseur ou à une personne ayant autorité.
- Si rien de cela ne fonctionne, déposez une plainte officielle (le processus de plainte est expliqué ci-dessous).

Que faire si vous êtes accusé de harcèlement?

- Si quelqu'un vous informe que votre conduite est offensante, prenez la question au sérieux et tentez de résoudre le problème avec cette personne.
- Votre superviseur, la personne désignée par votre ministère ou votre organisation, ou votre représentant syndical peut vous aider en ce sens.

Quels sont les mécanismes de recours?

Avec le temps, les employeurs ont adopté des politiques internes sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail. Ces politiques incluent habituellement la possibilité de déposer une plainte officielle de harcèlement comme mécanisme de recours. Un autre mécanisme de recours possible est le dépôt d'un grief. Il est possible d'en déposer un contre toute forme de harcèlement. Toutes les conventions collectives de l'Institut professionnel conclues avec le Conseil du Trésor incluent un article portant uniquement sur le harcèlement sexuel au travail. Les autres employeurs ont accepté un article plus général dans leur convention collective avec l'Institut, qui stipule qu'un employé a le droit de travailler dans un environnement libre de toute forme de harcèlement.

LE PROCESSUS DE PLAINTE Résolution hâtive des problèmes

Une allégation de harcèlement est grave. Par conséquent, il faut déployer tous les efforts possibles pour résoudre le problème en faisant appel à la communication ouverte et à une démarche concertée. Le recours aux mécanismes de résolution tels que le counselling peut permettre le règlement de la question et empêcher la situation de s'envenimer à un point tel que le dépôt d'une plainte est nécessaire.

La personne qui s'estime offensée par le comportement d'une autre personne est encouragée à en informer la personne visée dès que possible pour tenter de trouver une solution.

Si la situation n'est pas résolue ou si la personne offensée ne veut pas s'adresser directement à

la personne visée, elle devrait rencontrer son superviseur ou un autre gestionnaire, ou tenter d'obtenir des conseils de la personne désignée par le ministère ou l'organisme pour donner de l'information en matière de harcèlement, afin de trouver une solution et de régler le problème.

La direction doit déployer tous les efforts possibles pour résoudre la situation entre les parties aussi rapidement que possible et, au besoin, avec l'aide d'une personne-ressource.

Quel est le processus de plainte formelle?

Le processus de plainte s'applique aux employés de la fonction publique fédérale. D'autres employés peuvent aussi bénéficier de mesures similaires.

Les membres de l'Institut qui croient avoir été harcelés peuvent faire rapport de l'incident à leur superviseur ou gestionnaire ou, au besoin, à un autre gestionnaire approprié, qui s'occupera de la situation en prenant les mesures qui s'imposent.

Un employé peut déposer une plainte auprès du gestionnaire délégué, dès qu'il devient évident que la résolution hâtive a échoué ou n'est pas jugée appropriée. Il faut alors franchir toutes les étapes sans retard injustifié.

Dans le cadre de telles plaintes, il faut tenir compte des exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Le partage d'information avec les parties concernant une plainte de harcèlement doit être conforme aux principes énoncés dans les lois sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information.

Étape 1 - Dépôt d'une plainte

Le plaignant dépose une plainte par écrit auprès du gestionnaire délégué, ou au niveau suivant de la hiérarchie si le gestionnaire délégué fait l'objet de la plainte, en respectant les délais prescrits (habituellement dans l'année qui suit le prétendu harcèlement).

La plainte doit donner :

- la nature des allégations;
- le nom du mis en cause;
- la relation entre le mis en cause et le plaignant (par exemple, superviseur ou collègue);
- la date du ou des incidents et leur description;
- s'il y a lieu, le nom des témoins.

L'information fournie sera aussi précise et concise que possible.

Étape 2 - Évaluation de la plainte et accusé de réception

Sur réception d'une plainte, le gestionnaire délégué évalue la plainte et en accuse réception. Les critères utilisés dans cette évaluation sont les suivants :

- la plainte doit être déposée dans l'année qui suit le prétendu harcèlement ayant conduit au dépôt de la plainte, à moins qu'il n'y ait des circonstances atténuantes;
- la plainte doit comporter les renseignements énumérés à l'étape 1.

Si ces critères sont respectés, le gestionnaire délégué avise le mis en cause qu'une plainte a été reçue et l'informe, par écrit, des détails de la plainte, notamment des allégations.

Si les critères ne sont pas respectés, le gestionnaire délégué informe le plaignant, par écrit, du rejet de la plainte. S'il y a lieu, le gestionnaire délégué suggère au plaignant d'autres moyens de régler la question.

Étape 3 - Étude de la plainte

Une fois qu'il a accepté la plainte, le gestionnaire délégué l'étudie et, au besoin, demande de l'information additionnelle pour déterminer si les allégations relèvent du harcèlement.

Si le gestionnaire délégué conclut que la plainte ne relève pas du harcèlement, il en informe le plaignant et le mis en cause, par écrit. Il dirige le plaignant vers le mécanisme de recours approprié ou propose d'autres moyens de régler la question.

Si les faits prétendus relèvent du harcèlement, le gestionnaire délégué détermine les efforts qui ont été déployés pour résoudre la situation, cherche des voies de solution immédiates, le cas échéant, et procède en conséquence.

Étape 4 - Médiation

Si la plainte de harcèlement n'est pas résolue, le gestionnaire délégué doit proposer la médiation. Si les parties acceptent, le gestionnaire fait appel à des services de médiation.

Étape 5 - Enquête

Si la médiation n'a pas permis d'obtenir une solution à la plainte ou s'il n'y a pas eu de médiation, le gestionnaire délégué lance une enquête et en informe toutes les parties concernées. L'enquêteur doit remettre au gestionnaire délégué un rapport écrit faisant état de ses constatations et de ses conclusions.

Si des tentatives de médiation ont lieu à n'importe quel moment pendant l'enquête, cette dernière est suspendue et ne reprend que si la médiation échoue.

Si le gestionnaire délégué est convaincu qu'il a connaissance de tous les faits et que les parties ont été entendues, il peut décider de ne pas procéder à une enquête et rendre une décision.

Étape 6 - Décision

Le gestionnaire délégué examine tous les renseignements pertinents et décide des mesures à prendre. Il informe les parties, par écrit, des résultats de l'enquête et s'assure que des mesures correctives ou disciplinaires sont prises, s'il y a lieu.

Si le harcèlement repose sur un motif de discrimination illicite 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.

Si la plainte est fondée, le plaignant devrait être informé verbalement si des mesures correctives ou disciplinaires seront prises à la suite de la plainte.

Si l'on conclut que la plainte est frivole ou qu'elle a été faite de mauvaise foi, les mis en cause sont informés verbalement si des mesures correctives ou disciplinaires seront prises.

Un membre de l'Institut qui n'est pas satisfait de la tournure d'une enquête et de la décision de la direction devrait communiquer avec le bureau régional de l'Institut pour discuter de la possibilité de déposer un grief en rapport avec le processus d'enquête, les conclusions et les mesures qui ont été prises.

Que devrait-on attendre des plaignants, des mis en cause et des témoins?

Ils doivent :

- Fournir les renseignements voulus.
- Collaborer au processus de plainte dès qu'ils sont interpellés.
- Ne discuter de la plainte qu'avec les personnes qui ont besoin d'en prendre connaissance.
- Revoir la déclaration telle qu'elle est enregistrée par l'enquêteur pour confirmer l'exactitude de leurs propos, avant la présentation du rapport final.

Les parties peuvent être accompagnées par une personne de leur choix, qui a accepté de le faire et qui n'est pas directement concernée (habituellement un représentant syndical), lors des rencontres et des entrevues liées au règlement de la plainte.

Les plaignants et les mis en cause devraient pouvoir examiner une copie du rapport préliminaire. Ils seront informés, par écrit, de l'issue de l'enquête et ils recevront une copie du rapport final.

Que devrait faire la direction lors d'une enquête sur une plainte?

Elle doit :

- Traiter les plaignants sans crainte d'embarras ni de représailles.
- Être impartiale dans tous les processus de plainte auxquels elle est mêlée.
- Suivre les étapes du processus de plainte.
- S'assurer que les plaignants et les mis en cause ont accès à de l'aide et des conseils tout au long du processus de règlement associé à la plainte.
- Séparer le plaignant et le mis en cause, hiérarchiquement ou physiquement (ou les deux à la fois) pour la durée du processus, si elle le juge nécessaire.
- S'assurer que des mesures correctives et disciplinaires sont prises, le cas échéant.
- S'assurer qu'aucun document au sujet de la plainte de harcèlement n'est mis dans le dossier personnel des parties en cause, sauf une lettre de nature disciplinaire dans le dossier de l'employé qui fait l'objet d'une mesure disciplinaire.
- S'assurer que les parties disposent de l'information à laquelle elles ont droit.

Quel est le processus de grief?

Le dépôt d'un grief pourrait être une solution de rechange à une plainte de harcèlement. L'un des avantages du processus de grief par rapport à une plainte officielle est que vous n'êtes pas à la merci de l'enquêteur. (Quels témoins décidera-t-il d'interroger? Comment évaluera-t-il les faits et les preuves qui lui seront présentés?) Avec le grief, votre représentant syndical et vous avez plus de contrôle sur la manière dont vous ferez valoir vos arguments.

Dans le cadre de votre convention collective, tout comme dans celui du mécanisme de plainte, vous pouvez décider de mettre de côté le processus officiel lorsque vous entreprenez des discussions informelles avec la direction.

Selon le libellé de votre convention collective, votre grief peut ou non permettre de recourir à une tierce partie comme arbitre. Malheureusement, dans les conventions collectives entre l'Institut professionnel et le Conseil du Trésor, l'employeur s'est limité au harcèlement sexuel. Les autres employeurs qui ne relèvent pas du Conseil du Trésor ont accepté un libellé qui englobe toutes les formes de harcèlement. Un libellé plus large peut permettre à votre grief d'être entendu par un arbitre. En vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, un arbitre peut décider d'entendre un grief relatif à l'un des onze motifs de discrimination décrits dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Malheureusement, le harcèlement personnel, qui est l'une des formes les plus courantes de harcèlement, ne correspond pas à l'un de ces onze motifs. Ainsi, un arbitre n'aurait pas le droit d'entendre un grief relatif à un prétendu harcèlement personnel.

Si vous envisagez de déposer un grief, voici ce que vous devriez faire.

La formulation d'un grief de harcèlement nécessite l'aide d'une personne expérimentée. Dans un premier temps, communiquez avec votre bureau régional de l'Institut professionnel pour demander des conseils, de l'aide et la représentation d'un agent des relations du travail.

N'attendez pas : En vertu de la plupart des conventions collectives, vous ne disposez que de 25 jours ouvrables¹ à partir de la date de l'incident

¹ Conformément à l'article 68 du *Règlement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique*, le plaignant dispose de 35 jours civils pour déposer son grief. Les délais prévus dans les conventions collectives l'emportent toutefois sur ce règlement. Consultez votre convention collective!

qui a donné lieu au grief pour le déposer. Mettez par écrit tous les faits : heures, dates, témoins... Si vous désirez être séparé physiquement du prétendu harceleur, assurez-vous de l'indiquer clairement dans les mesures correctives demandées.

Qui peut aider les victimes?

De nombreux employeurs ont mis en place des programmes auxquels les employés peuvent faire appel pour obtenir de l'aide confidentielle ou du counselling à court terme afin de les aider à résoudre leurs problèmes. Ces programmes sont appelés les programmes d'aide aux employés. Les membres qui ont été harcelés et qui croient avoir besoin d'aide ou de soutien affectif devraient être adressés au fournisseur des services d'aide aux employés.

Chaque employeur veut que ses employés travaillent bien. Pour ce faire, les employés doivent être en bonne santé, tant physiquement que sur le plan affectif. Malheureusement, la vie ne le permet pas toujours. Les programmes d'aide aux employés offrent une aide professionnelle aux employés qui font face à un problème de santé, un problème émotionnel ou personnel, ou qui souffrent d'épuisement professionnel.

Que peuvent faire les délégués syndicaux de l'Institut?

Le harcèlement constitue un problème grave et il ne devrait jamais être toléré. Les délégués syndicaux de l'Institut sont invités à être vigilants et à signaler à la direction toutes les situations de harcèlement en puissance en vue de les faire disparaître avant qu'elles ne mènent à une plainte.

Au besoin, les délégués syndicaux devraient inciter les membres victimes de harcèlement à déposer un grief ou une plainte dans le but de tenter de résoudre le problème. Ils devraient également tenter de trouver des moyens pour éliminer le harcèlement, qu'il s'agisse de campagnes de publicité ou d'activités spéciales.

S'il existe un comité sur le harcèlement à votre lieu de travail, soyez membre de ce comité pour y représenter l'Institut. De plus, faites connaître à la coordonnatrice des délégués syndicaux de l'Institut les noms des représentants de l'Institut afin que notre base de données puisse être mise à jour.

Finalement, l'Institut prépare actuellement un module de formation sur le harcèlement. Nous incitons fortement tous les délégués syndicaux à suivre cette formation dès qu'elle sera disponible. Le calendrier de formation est affiché sous la rubrique *Délégués syndicaux* du site Web de l'Institut.

Conclusion

Combattre le harcèlement au travail peut constituer un défi de taille. Communiquez avec votre bureau régional de l'Institut pour vérifier les mesures à prendre ou savoir s'il convient recommander la médiation ou de déposer un grief ou une plainte officielle. Nos agents des relations du travail seront en mesure de vous aider à prendre les mesures appropriées en vue de résoudre le problème. Ils pourront également vous aider à formuler les plaintes et les griefs.

Ensemble, nous obtiendrons un milieu de travail libre de toute forme de harcèlement.