



Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement

Publié : le 26 juin 2013

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2013

Publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
90 rue Elgin, Ottawa, Ontario, K1A 0R5, Canada

N^o de catalogue BT43-128/2013F-PDF
ISBN : 978-0-660-09700-8

Ce document est disponible sur Canada.ca, le site Web du gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Also available in English under the title: Directive on the Harassment Complaint Process

Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement

1 Date d'entrée en vigueur

1.1 La présente directive entre en vigueur le 1^{er} octobre 2012.

1.2 Elle est publiée de concert avec la [Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement](#) du Conseil du Trésor, datée du 1^{er} octobre 2012, et les deux instruments remplacent la Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail de 2001.

2 Application

2.1 La présente directive s'applique aux organismes de l'administration publique centrale nommés à l'annexe I et aux autres secteurs de l'administration publique fédérale mentionnés à l'annexe IV de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#), sauf s'ils en sont exclus en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'un décret particulier.

2.2 Les dispositions des sections 6.2.2, 6.2.3 et 7 qui ont trait au rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor dans la surveillance de l'observation et l'ordonnance des mesures à adopter dans les cas d'inobservation ne s'appliquent pas au Commissariat à l'information du Canada et au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, au Bureau du directeur général des élections, au Commissariat au lobbying, au Commissariat aux langues officielles et au Commissariat à l'intégrité du secteur public. Les administrateurs généraux de ces organismes sont les seuls responsables de surveiller la présente directive et d'assurer son observation au sein de leur organisme, et de donner suite aux cas d'inobservation, conformément aux instruments du Conseil du Trésor qui établissent les principes et l'orientation de la gestion de l'observation.

2.3 Le processus de traitement des plaintes de harcèlement établi aux termes de la présente directive est à la disposition des employés des organismes mentionnés dans la section 2.1. En ce qui concerne les individus qui ne sont pas des employés au sens défini dans la [annexe A](#), les gestionnaires doivent traiter toute allégation de harcèlement formulée par ces personnes conformément à l'esprit de la directive.

2.4 Lorsqu'un employé dépose une plainte de harcèlement contre une personne qui n'est pas un employé au sens défini dans la [annexe A](#), les gestionnaires doivent suivre le processus de traitement des plaintes établi dans la présente directive dans toute la mesure du possible.

3 Contexte

3.1 La prévention et la résolution du harcèlement en milieu de travail font partie intégrante de la gestion efficace des personnes d'un organisme. Le but du Conseil du Trésor en sa qualité d'employeur consiste à maintenir un milieu de travail productif, sain et respectueux où des relations de travail et des pratiques positives sont encouragées et où tout et chacun s'inspire des valeurs du secteur public, dont traiter les autres avec respect et équité.

Conformément à la [Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement](#), le Conseil du Trésor s'est engagé à créer un milieu de travail exempt de harcèlement. Il est en partie possible de y parvenir en s'assurant que tous les organismes demeurent sensibles aux possibilités ou aux perceptions de harcèlement dans le milieu de travail et qu'ils gèrent activement ces situations au moment et à l'endroit où elles se produisent. En obligeant les organismes de l'ensemble de l'administration publique centrale à prendre des mesures pour prévenir et gérer le harcèlement en milieu de travail, l'employeur pourra réduire les répercussions des situations de travail stressantes sur les employés et améliorer leur bien-être et leur productivité, ce qui mènera à de meilleurs résultats pour les Canadiennes et les Canadiens.

3.2 Le harcèlement est un problème grave qui doit être réglé sans délai, avec sensibilité, compétence et discrétion. L'objectif principal est de résoudre les allégations de harcèlement le plus informellement possible et avec le moins de perturbations possible pour les parties concernées et le milieu de travail. Sans doute, la gravité des allégations de harcèlement nécessite d'entrée de jeu l'accès à un processus minutieux et rigoureux; cela va de pair avec le fait que plusieurs cas, en les explorant de plus près et avec le consentement des parties, peuvent être traités efficacement par les processus de résolution informels,

3.3 La présente directive découle de la [Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement](#) et exige l'établissement et le maintien d'un processus de traitement des plaintes de harcèlement efficace. Elle définit les rôles et responsabilités précis du ou des responsable(s) désigné(s) relativement à la présente directive.

3.4 Les administrateurs généraux ont la responsabilité de créer et de maintenir un milieu de travail respectueux et exempt de harcèlement ainsi que de résoudre rapidement toute plainte connexe. Le Conseil du Trésor établit les orientations stratégiques à l'intention des administrateurs généraux alors que ces derniers sont responsables de leurs mises en œuvre.

3.5 La présente directive est émise aux termes des articles 7 et 11.1 de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#).

3.6 La présente directive doit être lue conjointement avec :

- La [Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement](#).
- Le [Code canadien du travail](#), y compris la partie XX du [Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail](#) relative à la prévention de la violence en milieu de travail
- La [Loi canadienne sur les droits de la personne](#)
- Les principes énoncés dans le [Cadre de politique pour la gestion des personnes](#)

De plus, les lignes directrices contenues dans le [Guide d'application du processus de résolution du harcèlement](#) devraient être lues en concomitance avec cette directive car elles sont nécessaires à l'interprétation et à l'application efficace du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

4 Définitions

Veillez vous reporter à l'[annexe A](#) pour consulter les définitions qui doivent servir à interpréter la présente directive.

5 Énoncé de la directive

5.1 Objectif

La présente directive vise à établir les exigences minimales en matière du processus de traitement des plaintes de harcèlement et énonce les résultats attendus afin d'assurer la résolution rapide et efficace des plaintes de harcèlement.

5.2 Résultats attendus

Voici les résultats attendus de la présente directive :

5.2.1 Les plaintes de harcèlement sont traitées équitablement, confidentiellement¹, efficacement et sans délai.

5.2.2 Des mesures sont prises afin de rétablir le mieux-être dans le milieu de travail.

6 Exigences

6.1 Les responsables désignés s'acquittent des responsabilités suivantes :

6.1.1 S'assurer que le processus de traitement des plaintes de harcèlement se déroule sans délai; qu'il respecte le concept d'équité procédurale à l'égard du plaignant, de la partie en cause et de toute autre partie concernée; et qu'il comprenne les cinq étapes suivantes :

Étape 1 – Accuser réception de la plainte tout en s'assurant que :

- Les employés comprennent que si une plainte sur la même question est ou a déjà été traitée en faisant appel à un autre mécanisme de recours, le processus de plainte sera interrompu et le dossier sera clos.
- la plainte écrite est déposée dans les 12 mois suivant le dernier incident ou l'acte présumé de harcèlement (à moins qu'il n'y ait des circonstances atténuantes);
- les parties concernées sont informés sur les options relatives à la résolution informelle dès le début et tout au long du processus.

Remarque : La partie XX du [Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail](#) relative à la prévention de la violence en milieu de travail pris en vertu du [Code canadien du travail](#) devrait être considérée dans les cas d'incidents violents, y compris les menaces. Les agressions, y compris les agressions sexuelles, et le harcèlement criminel relèvent du [Code criminel](#) et ces cas devraient être soumis sans délai aux autorités compétentes.

Étape 2 – Étudier la plainte pour déterminer si les allégations correspondent à la définition de harcèlement figurant dans la présente directive (se reporter à l'[annexe A](#)). La partie en cause doit être avisée du dépôt de la plainte qu'elle soit admise ou non.

Étape 3 – Explorer diverses options pour la résolution de la plainte tout en veillant à examiner avec soin le processus de résolution informel afin de déterminer s'il peut aider les parties à régler la situation. S'il y a enquête², la personne menant l'enquête possède les compétences voulues³ et respecte le concept d'équité procédural.

Étape 4 – Prononcer une décision et communiquer la décision par écrit aux parties en leur indiquant si les allégations étaient fondées ou non.

Étape 5 – Rétablir le bien-être en milieu de travail en s'assurant que :

- le gestionnaire de l'unité de travail, en consultation avec les praticiens de la résolution informelle des conflits et toute autre ressource ministérielle pertinente, réponde aux besoins des parties concernées et de l'unité de travail pendant le processus de traitement de la plainte et donne suite à tout effet nuisible découlant des incidents de harcèlement; et
- le gestionnaire de l'unité de travail prenne rapidement des mesures correctives ou disciplinaires, s'il y a lieu, y compris des mesures concernant les représailles ou le risque de représailles.

6.1.2 S'assurer d'avoir terminé les étapes 1, 2, 3 et 4 dans les délais impartis, normalement dans les 12 mois, à moins qu'il n'y ait des circonstances atténuantes et d'amorcer l'étape 5 au cours de cette même période.

Pour de plus amples renseignements sur l'application des étapes du processus de traitement des plaintes, veuillez consulter le [Guide d'application du processus de résolution du harcèlement](#).

6.2 Exigences en matière de surveillance et de rapports

6.2.1 Au sein des organismes

Conformément aux exigences prévues à la section 6.1, il incombe à l'administrateur général de surveiller le rendement de l'organisme sur le plan de l'application et de l'administration de la présente directive.

6.2.2 Par les organismes

Il incombe au Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor (BDPRH-SCT) du Canada de surveiller le rendement des organismes et organismes relativement à l'administration des présentes exigences et à leur conformité à celles-ci. Il est possible d'évaluer les résultats attendus des organismes en utilisant divers mécanismes de collecte des données, comme le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et le Cadre de responsabilisation de gestion.

Si le BDPRH-SCT le juge opportun, il peut demander aux administrateurs généraux de fournir les renseignements nécessaires pour évaluer la conformité à la présente directive. Par exemple, le BDPRH-SCT peut mener des groupes de discussion auprès de représentants d'organismes désignés, en collaboration avec les agents négociateurs, pour mieux saisir les défis auxquels sont confrontés les organismes qui obtiennent des résultats relativement faibles.

6.2.3 À l'échelle du gouvernement

Le BDPRH-SCT examinera la présente directive et son efficacité cinq ans après sa mise en œuvre.

7 Conséquences

7.1 Il incombe aux administrateurs généraux de prendre des mesures correctives lorsque des problèmes graves liés à la conformité à la présente directive surviennent. Si les mesures correctives ne sont pas prises de façon satisfaisante et rapide, le dirigeant principal des ressources humaines peut demander aux administrateurs généraux de retirer ou de suspendre temporairement les pouvoirs qu'ils avaient délégués à l'un de leurs employés, de prendre des mesures correctives ou d'imposer des mesures visant à rétablir la conformité à la présente directive.

7.2 Pour obtenir l'éventail des conséquences en cas de non-conformité, veuillez vous rapporter au [Cadre stratégique sur la gestion de la conformité](#).

8 Rôles et responsabilités des organismes gouvernementaux

8.1 Outre son rôle de surveillance, le BDPRH-SCT aide les responsables désignés à mettre en œuvre et en application la présente directive en leur fournissant des conseils et en publiant des lignes directrices et les outils administratifs connexes.

9 Références

9.1 Autres lois et règlements pertinents :

- [Code criminel](#)
- [Loi sur l'accès à l'information](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Loi sur les langues officielles](#)
- [Loi sur les relations de travail dans la fonction publique](#)

9.2 Instruments de politiques/publications connexes

- [Code de valeurs et d'éthique du secteur public](#)
- [Cadre stratégique sur la gestion de la conformité](#)
- [Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines](#)
- [Politique sur la langue de travail](#)

Guides/outils :

- [Pour mieux connaître le système de gestion informelle des conflits \(SGIC\)](#)
- [Guide des principaux éléments d'un SGIC](#)
- [S'agit-il de harcèlement? Outil au service des employés](#)
- [Guide d'application du processus de résolution du harcèlement](#)
- [Guide d'enquête pour l'application de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur](#)

- [le processus de traitement des plaintes de harcèlement](#)
- [Guide du gestionnaire sur la prévention et la résolution du harcèlement](#)
- [Guide du gestionnaire sur le rétablissement du milieu de travail à la suite d'une plainte de harcèlement](#)
- Formulaire type de plainte de harcèlement

10 Demandes de renseignements

Pour toute question d'interprétation au sujet de cette directive, les représentants ministériels sont priés de communiquer avec les [Demandes de renseignement du SCT](#). Les employés sont priés de communiquer directement à leurs représentants ministériels pour toutes questions relatives à cette directive.

Annexe A – Définitions

Employé (employee)

aux fins de la présente directive, employé s'entend des employés nommés pour une période indéterminée, des employés à temps partiel, des employés nommés pour une période déterminée, des employés saisonniers, des employés occasionnels, des étudiants et des travailleurs à temps partiel au sein des organismes définis à la section 2.1.

Harcèlement (harassment)

comportement inopportun et offensant d'un individu envers un autre individu en milieu de travail, y compris pendant un événement ou à un autre endroit lié au 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](#) (c.-à-d. en raison de 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 graciée).

Le harcèlement est normalement défini comme une série d'incidents, mais peut être constitué d'un seul incident grave lorsqu'il a un impact durable sur l'individu.

Plainte (complaint)

allégation de harcèlement communiquée de vive voix ou par écrit. Le recours au processus de traitement des plaintes de harcèlement nécessite une plainte écrite.

Processus de résolution informel (informal resolution process)

approche de résolution de problèmes confidentielle et volontaire axée sur la collaboration, telles que les conversations en personne, l'accompagnement en situation de conflits, la discussion facilitée ou la médiation, qui permet de tenir compte des besoins, des préoccupations et des intérêts mutuels des parties. Les processus de résolution informels sont également appelés couramment la résolution de conflits axée sur les intérêts, Système de gestion informelle des conflits (SGM) et processus d'évaluation indépendant.

Responsable désigné (Designated Official)

personne désignée par l'administrateur général et responsable de l'application générale de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement. L'administrateur général peut désigner plus d'un responsable au sein de son organisation.

Rétablissement du milieu de travail (restoration of the workplace)

établissement ou rétablissement de relations de travail harmonieuses entre les personnes et au sein de l'équipe, du groupe ou de l'unité suite à une plainte de harcèlement.

Notes en bas de page

Note en bas de page fn1

Toutes les parties directement concernées par le processus doivent limiter la discussion sur tous les aspects de la plainte aux personnes qui ont besoin de connaître.

[Renvoi à la référence de la note en bas de page 1](#)

Note en bas de page fn2

Une enquête ne sera peut-être pas requise si le responsable désigné est d'avis qu'il possède tous les faits d'après les renseignements qu'il a recueillis et que les parties ont eu l'occasion de faire valoir leurs arguments conformément aux principes d'équité procédurales.

[Renvoi à la référence de la note en bas de page 2](#)

Note en bas de page fn3

Les enquêteurs doivent satisfaire au Profil de compétences pour enquêteurs en matière de harcèlement.

[Renvoi à la référence de la note en bas de page 3](#)