



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

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le président du Conseil du Trésor, 2015

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

N^o de catalogue BT43-196/2015F-PDF

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: Investigation Guide for the Policy on Harassment Prevention and
Resolution and Directive on the Harassment Complaint Process

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

Table des matières

Section I

1.1 Objet

1.2 Responsabilité et autorité

1.3 Processus d'enquête

Section II

Étape un : Choix et mandat de l'enquêteur

Choix d'un enquêteur

Rôles et responsabilités de l'enquêteur

Mandat de l'enquêteur

Autres facteurs importants à considérer

Étape deux : Planification de l'enquête

Politiques et lois

Allégations

Témoins

Documentation

Dossier d'enquête

Plan d'enquête

Étape trois : Conduite de l'enquête

Concept d'équité procédurale

Le fardeau et la norme de la preuve

Préparer un plan d'entrevue

Étape quatre : Validation des faits

Examen et communication de l'information recueillie

Évaluation de l'exhaustivité des éléments d'information recueillis

Sommaire préliminaire des faits

Étape cinq : Analyse et conclusion

Préparation

Circonstances atténuantes et explications

Conclusion

Déterminer si une allégation est vexatoire ou faite de mauvaise foi

Définitions

Cas où il n'y a ni témoin ni document

Rapport

Étape six : Le rapport d'enquête

Contenu du rapport d'enquête

Étape sept : Clôture administrative

Présentation du rapport d'enquête au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement

Examen des faits, de l'analyse et des conclusions

Transmission du rapport d'enquête

Contestation du rapport d'enquête

Annexe 1 – Exemple de mandat d'enquête

Annexe 2 – Liste de contrôle de l'enquêteur

Annexe 3 – Préparer un plan d'enquête

Annexe 4 – Conseils pour mener les entrevues

Annexe 5 – Protocole d'entrevue

Annexe 6 – Prise de notes

Annexe 7 – Analyse des faits

Annexe 8 – Sommaires préliminaires des faits

Annexe 9 – Rédaction de rapports

Annexe 10 – Rapport d'enquête

Annexe 11 – Contenu et divulgation des rapports d'enquête sur le harcèlement

Annexe 12 – Liste de contrôle du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement

Préambule

L'information présentée dans ce Guide est regroupée sous deux sections. La première section donne un aperçu du processus d'enquête pour la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et de la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement. La seconde section fournit plus de détails pour chacune des étapes du processus. Enfin, les annexes renferment des informations supplémentaires, des outils, des gabarits et des conseils pour mener une enquête de grande qualité et professionnelle. L'utilisateur peut donc utiliser le Guide en fonction de son expérience et de ses connaissances.

Section I

1.1 Objet

Les enquêtes sur le harcèlement exigent non seulement que les enquêteurs possèdent les connaissances et habiletés nécessaires en recherche, en planification, en conduite d'entrevues et en analyse, mais qu'ils soient aussi sensibles aux questions émotionnelles et à l'impact d'une situation de harcèlement présumée sur les personnes et sur le milieu de travail dans son ensemble. Le présent guide vise à faire en sorte que les enquêteurs soient en mesure d'effectuer des enquêtes rigoureuses et impartiales sur les allégations de harcèlement. Il constitue également un document de référence qui aidera le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement à assurer le niveau de qualité le plus élevé.

Le guide aidera aussi les parties à comprendre le processus d'enquête, comme suit :

1. Préciser le rôle et les responsabilités des enquêteurs dans la conduite d'une enquête rigoureuse, prompte, discrète et de nature délicate, y compris :
 - dresser un plan efficace pour cerner et recueillir l'information;
 - analyser et résumer l'information et les éléments de preuve obtenus au moyen d'entrevues et de l'examen de la documentation pertinente;
 - produire un sommaire préliminaire des faits et un rapport d'enquête qui soient clairs et concis.
2. Présenter des suggestions et une norme de pratique pour chaque étape du processus d'enquête;
3. Présenter des outils d'enquête et de rédaction des rapports.

Selon la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement du Conseil du Trésor, le harcèlement se définit comme suit :

comportement inopportun et offensant, d'un individu envers un autre individu en milieu de travail, y compris pendant toute activité ou dans tout lieu associé 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.

Critères auxquels il faut satisfaire pour déterminer s'il y a eu violation de la Politique :

Pour justifier les allégations, l'enquête doit prouver que selon la prépondérance des probabilités:

- a. La partie en cause a manifesté un **comportement inopportun et offensant**, y compris tout acte, propos ou exhibition répréhensibles, tout acte d'intimidation ou de menace, ou tout acte, propos ou exhibition évoquant des

motifs de distinction illicites prévus au titre de la Loi canadienne sur les droits de la personne

- b. Le comportement **visait directement** la partie plaignante;
- c. La partie plaignante a été **offensée ou victime de préjudice**, c'est-à-dire qu'elle s'est sentie diminuée, rabaissée, humiliée, embarrassée, intimidée ou menacée;
- d. La partie mise en cause **savait ou aurait raisonnablement dû savoir** que son comportement pouvait offenser ou causer un préjudice;
- e. Le comportement s'est produit en **milieu de travail** ou à un **endroit ou dans une situation liée au travail**, y compris pendant un déplacement, aux conférences dont la participation est parrainée par l'employeur, aux formations et aux séances d'information parrainées par l'employeur, de même qu'aux événements, dont les événements sociaux, parrainés par l'employeur.

1.2 Responsabilité et pouvoir

La Politique prévoit que la responsabilité et l'autorité pour ce qui est de prévenir et de résoudre le harcèlement en milieu de travail reviennent en définitive à l'administrateur général et au(x) responsable(s) désigné(s).

Les enquêteurs devraient répondre aux critères du *Profil de compétences pour les enquêteurs en matière de harcèlement*; le Profil peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

Application

La Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement s'applique à l'administration publique centrale, laquelle englobe les organismes énumérés à l'annexe I, et à d'autres secteurs de l'administration publique fédérale nommés à l'annexe IV de la Loi sur la gestion des finances publiques, à moins qu'ils ne soient exclus par des lois, des règlements ou des décrets précis.

Elle porte sur les comportements des employés dans le milieu de travail ou à un endroit ou dans une situation liée au travail, y compris pendant un déplacement, aux conférences dont la participation est parrainée par l'employeur, aux formations et aux séances d'information parrainées par l'employeur, de même qu'aux événements, dont les événements sociaux, parrainés par l'employeur.

La Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement découle de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et exige l'établissement et la tenue à jour d'un processus efficace de traitement des plaintes de harcèlement. Elle prévoit les rôles et les responsabilités du(des) responsable(s) désigné(s) quant à l'application de la Directive.

Même si le processus de traitement des plaintes de harcèlement ne s'applique pas à certains groupes d'individus qui travaillent pour l'administration publique centrale, comme les entrepreneurs, les bénévoles, les employés temporaires engagés par l'intermédiaire d'agences et les titulaires de postes pourvus par le gouverneur en conseil, les gestionnaires doivent traiter toute situation de harcèlement présumé mettant en cause ces personnes conformément à l'esprit de la Politique et de la Directive. Les membres du grand public ne peuvent déposer une plainte en vertu de la Politique; cependant, la direction doit donner suite aux préoccupations en matière de harcèlement présumé.

Le Guide d'application du processus de résolution du harcèlement devrait être lu conjointement à la Directive puisqu'il est essentiel à l'interprétation et à l'application efficaces du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Délais

Une plainte écrite de harcèlement doit être 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) comme le prévoit la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement. Les allégations concernant des événements qui ont eu lieu en dehors de ce délai peuvent être incluses si la partie plaignante

peut démontrer que les incidents sont directement liés aux allégations qui ont eu lieu dans les délais prescrits. Cela est particulièrement important lorsque la partie plaignante a l'intention de démontrer la récurrence d'événements.

Protection des renseignements personnels et divulgation de l'information

Conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels, les institutions fédérales qui recueillent des renseignements personnels auprès d'individus à des fins administratives doivent les informer des fins auxquelles seront utilisés les renseignements. L'information fournie dans le cadre d'une enquête est recueillie en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques et est jugée nécessaire pour résoudre le cas présumé de harcèlement, pour déterminer si le harcèlement s'avère et pour établir les mesures adéquates à prendre (mesure disciplinaire ou corrective).

De plus, la Loi sur la protection des renseignements personnels interdit à une institution fédérale d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf en conformité avec des exceptions particulières énoncées à l'article 8 de la *Loi* (pour se conformer à un subpoena, pour des archives ou pour des travaux de recherche ou de statistiques).

La Loi sur la protection des renseignements personnels prévoit que les individus ont le droit de :

- faire un examen ou obtenir des copies des renseignements personnels que conservent à leur sujet des organismes du gouvernement fédéral (sauf pour des exceptions précises, comme lorsque la communication des renseignements pourrait nuire à la sécurité nationale ou à la tenue d'une enquête criminelle);
- demander la correction d'erreurs ou, si cette demande est refusée, demander de noter sur le fichier que l'exactitude de celui-ci est contestée;
- savoir pourquoi les renseignements sont recueillis.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* régit également la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et le retrait des renseignements personnels concernant les plaintes de harcèlement et leur résolution. Les renseignements personnels de ce genre sont protégés en vertu de la Loi et seront versés dans un fichier des renseignements personnels désigné par l'organisation.

La *Loi sur l'accès à l'information* autorise les citoyens canadiens à avoir accès aux renseignements contenus dans les dossiers du gouvernement fédéral. Cette *Loi* comporte toutefois des exceptions, lorsque la communication de l'information peut être préjudiciable à certains intérêts (la sécurité de personnes ou la défense du Canada) ou que l'information tombe dans une catégorie particulière comme les renseignements personnels ou les renseignements protégés par le secret professionnel des avocats.

Dans les cas de harcèlement, les personnes mentionnées dans un rapport d'enquête ont le droit de connaître, tant en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* que conformément aux principes de justice naturelle, les propos les concernant et l'auteur de ces propos (bien que des exceptions puissent parfois s'appliquer). Elles ont le droit de demander les renseignements personnels les concernant et tout autre renseignement pertinent dans le contexte de l'allégation de harcèlement et de l'enquête afférente.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, se reporter à l'*Annexe 11* du guide, *Contenu et divulgation des rapports d'enquête sur le harcèlement*.

1.3 Processus d'enquête

Dans la mesure du possible, les problèmes en milieu de travail devraient être résolus au moyen d'un processus informel de résolution. On appelle communément les processus informels de résolution : la résolution basée sur les intérêts, le *Système de gestion informelle des conflits* et les mécanismes alternatifs de règlement des différends. Cependant, lorsque ce processus échoue, est refusé par les parties ou n'est pas opportun, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement peut entamer une enquête administrative pour

déterminer si les allégations sont fondées ou non. Une enquête efficace sur les allégations de harcèlement est essentielle au règlement réussi du harcèlement en milieu de travail.

Plusieurs parties peuvent prendre part au processus d'enquête, notamment les plaignants, les parties en cause et les témoins. Toutes les parties devraient coopérer au traitement de la plainte au cours de l'enquête, lorsqu'elles sont appelées à le faire.

Il est essentiel de restreindre les discussions concernant la plainte aux personnes qui sont tenues d'y participer afin de minimiser la détérioration du milieu de travail.

Un aperçu du processus d'enquête administrative est présenté ci-dessous. Chaque élément du processus est décrit plus en détail tout au long du présent guide.

Étape un – Choix et mandat de l'enquêteur

↓

Étape deux – Planification de l'enquête – Préparation du dossier

↓

Étape trois – Conduite de l'enquête – établissement des faits

↓

Étape quatre – Validation des faits – Sommaire préliminaire des faits

↓

Étape cinq – Analyse et conclusion

↓

Étape six – Rapport

↓

Étape sept – Clôture administrative

Étapes de l'enquête administrative

Étape un – Choix et mandat de l'enquêteur

La clé pour mener une enquête qui est juste, prompte et impartiale consiste à choisir un enquêteur qui saura créer un climat de confiance durant toute l'enquête. Il est tout aussi important d'établir correctement le mandat d'enquête de l'enquêteur. Un exemple de mandat d'enquête est fourni à l'Annexe 1.

En choisissant l'enquêteur et en lui conférant son mandat, il est important de se rappeler que :

- L'enquêteur nommé doit pouvoir mener une enquête indépendante de façon rigoureuse, prompte, impartiale, objective, discrète et sensible.
- L'enquêteur doit répondre aux critères du *Profil de compétences pour les enquêteurs en matière de harcèlement*.
- Après sa nomination, l'enquêteur obtiendra un mandat écrit autorisant, régissant et orientant les activités liées à l'enquête.

Étape deux – Planification de l'enquête – Préparation du dossier

Afin de planifier l'enquête et de préparer le dossier, l'enquêteur devrait suivre les étapes suivantes :

1. Obtenir, examiner, préciser, négocier et signer le mandat confié par le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement;
2. Examiner les allégations et s'assurer qu'elles sont claires et ont été communiquées par écrit à la partie mise en cause et que celle-ci a eu l'occasion d'y répondre. Si les allégations n'ont pas été communiquées à la partie mise en cause, l'enquêteur devrait communiquer avec le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement et lui demander de le faire.
3. Examiner les lois et politiques applicables et la jurisprudence connexe, de même que les critères à respecter en vertu de la Politique et de la Directive.
4. Avant le début de l'enquête, confirmer auprès du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement que les parties comprennent leurs droits et responsabilités, y compris leur droit d'être accompagné durant le processus d'enquête.

5. Préparer un plan d'enquête (se reporter à l'[Annexe 3](#) du Guide pour plus de renseignements sur la préparation du plan d'enquête).
6. Obtenir et examiner tous les documents à l'appui pertinents à la question qui fait l'objet d'une enquête.

Étape trois – Conduite de l'enquête – établissement des faits

Tout en respectant les principes de l'équité procédurale (voir la [section II](#)), l'enquêteur devrait mener une entrevue auprès des parties ainsi que de tout témoin concerné au sujet de chaque allégation afin de déterminer tous les faits pertinents qui se rapportent à la plainte. Il devrait notamment répondre à des questions telles que :

- Y a-t-il des renseignements qui appuient ou qui réfutent les allégations? Dans l'affirmative, quels sont-ils?
- Pendant combien de temps le comportement a-t-il duré?
- Y a-t-il des renseignements permettant de croire que le comportement était délibéré?
- Le comportement semble-t-il avoir été répété et répandu?
- Quelles sont les répercussions et les conséquences pour les parties?

Si d'autres allégations sont faites durant l'enquête, elles doivent être communiquées au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement pour qu'il détermine si elles doivent être incluses dans le mandat de l'enquête. Si elles le sont, elles doivent être présentées par écrit à la partie mise en cause.

S'il y a moyen, durant le processus d'enquête, de recourir au processus informel de résolution, à la suggestion de l'une ou l'autre partie, l'enquêteur doit en discuter avec le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement, qui suspendra l'enquête en attendant le dénouement du processus informel.

Étape quatre – Validation des faits – Sommaire préliminaire des faits

Une fois que l'enquêteur a réuni tous les faits pertinents, il doit valider l'information recueillie auprès des parties. Il doit alors :

1. Préparer un sommaire préliminaire des faits contenant les éléments suivants :
 - un résumé des allégations;
 - une description du contexte et des éléments de preuve recueillis relativement à chaque allégation.
2. Présenter au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement le sommaire préliminaire des faits rédigé en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information.
3. Veiller à ce que les parties aient la possibilité de faire des observations par écrit.
4. Examiner les renseignements additionnels fournis par les parties et les intégrer au rapport si cela semble approprié.

Pour un exemple de sommaire préliminaire des faits, se reporter à l'Annexe 8 du guide.

Étape cinq – Analyse et conclusion

Après avoir communiqué aux parties sa version définitive des faits, l'enquêteur doit :

- déterminer et cerner le fond de chaque allégation;
- déterminer si, tenant compte de la prépondérance des probabilités, le comportement a eu lieu, et si oui, s'il répond à la définition de harcèlement énoncée dans la Politique;
- si les allégations ne sont pas fondées, déterminer si elles ont été faites de manière vexatoire ou de mauvaise foi, si le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement le demande;
- commenter les facteurs sous-jacents découverts durant l'enquête qui peuvent avoir contribué à la situation ou avoir eu un effet négatif sur le milieu de travail, si le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement le demande.

Pour plus d'information concernant l'analyse des faits, se reporter à l'Annexe 7 du guide.

Étape six – Rapport

L'enquêteur doit ensuite rédiger le rapport final à partir des renseignements provenant du sommaire préliminaire des faits. Ce rapport devrait contenir les éléments suivants :

- un résumé des allégations;
- une description du processus d'enquête suivi;
- une description du contexte et des éléments de preuve qui appuient ou réfutent chaque allégation;
- une analyse des éléments de preuve se rapportant à chaque allégation;
- une déclaration selon laquelle le comportement décrit dans chaque allégation constitue ou ne constitue pas une violation de la Politique.

Le rapport d'enquête, rédigé en conformité avec la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information, est ensuite présenté au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement, accompagné du dossier d'enquête complet incluant tous les documents à l'appui et les déclarations des parties ainsi que des témoins.

L'Annexe 9 du guide pourra être utile pour rédiger le rapport d'enquête.

Étape sept – Clôture administrative

Pour effectuer la clôture administrative, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement :

- informe les parties de sa décision au sujet des allégations;
- remet aux parties un exemplaire du rapport d'enquête;
- informe le gestionnaire de chaque partie et lui remet un exemplaire du rapport final dans le cas où il doit prendre une décision au sujet de mesures disciplinaires ou autres, ou s'il y a lieu. Les décisions disciplinaires sont prises par le gestionnaire en consultation avec l'agent des relations de travail.

Le rapport final accompagné de la lettre de décision est envoyé aux parties et constitue la clôture administrative aux fins du processus de résolution du harcèlement.

Section II

Étape un : Choix et mandat de l'enquêteur

Choix d'un enquêteur

L'enquêteur nommé par le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit pouvoir mener une enquête indépendante de façon rigoureuse, prompte, discrète et sensible, dans la langue choisie par les parties et les témoins, et doit avoir suivi une formation sur les techniques d'enquête en matière de harcèlement. Il doit aussi être impartial et neutre.

Il peut parfois être nécessaire de recourir à un enquêteur de l'extérieur de la fonction publique fédérale. Au moment de décider s'il doit le faire, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit tenir compte des facteurs suivants :

- Coût;
- Respect des délais et degré d'urgence;
- Objectivité réelle ou perçue;
- Disponibilité des enquêteurs internes;
- Durée et complexité prévues de l'enquête et capacité de l'organisme de recourir à un enquêteur interne pendant une longue période;
- Niveau de sécurité requis.

L'enquêteur doit avoir la cote de sécurité qui convient au cas à enquêter et doit satisfaire au *Profil de compétences pour enquêteurs en matière de harcèlement*.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournit une liste d'enquêteurs externes approuvés pour mener des enquêtes sur les plaintes de harcèlement dans la fonction publique. Dans certains cas, il peut être justifié de faire appel à une équipe de deux enquêteurs ou plus. Pour déterminer si cette

approche est justifiée, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit tenir compte notamment de l'impact de la combinaison homme-femme, de l'origine raciale, de la culture de l'organisation et de la langue sur l'enquête ainsi que de sa portée et de sa complexité.

Rôles et responsabilités de l'enquêteur

L'enquêteur a la responsabilité de gérer l'enquête sur le harcèlement. Il est essentiellement responsable de ce qui suit :

- La recherche et la planification de l'enquête, y compris la collecte, l'examen et la consignation de tous les éléments de preuve pertinents provenant de la documentation disponible;
- La présentation d'un plan d'enquête au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement;
- L'identification des lacunes dans les renseignements, des sources éventuelles de renseignements supplémentaires et des personnes aptes à compléter ou à corroborer l'information obtenue;
- La planification et la préparation des questions d'entrevue et d'enquête qui aideront à obtenir les éléments de preuve nécessaires au sujet des incidents présumés;
- La conduite des entrevues avec les parties et les témoins concernés;
- L'analyse des éléments de preuve et des circonstances, et la détermination du bien-fondé de chaque allégation;
- La rédaction du sommaire préliminaire des faits et du rapport d'enquête;
- S'assurer que les parties ont été informées de leurs droits et responsabilités, dont leur droit à être accompagnées et assistées par la personne de leur choix.

Mandat de l'enquêteur

Après sa nomination, l'enquêteur obtiendra un mandat écrit du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement autorisant, régissant et orientant les activités liées à l'enquête. Les responsabilités énumérées ci-dessus doivent être clairement énoncées dans le mandat.

Pour aider l'enquêteur à comprendre les exigences de l'enquête, le mandat devrait comprendre ce qui suit :

- un énoncé clair et détaillé des allégations sur lesquelles il faut faire enquête ainsi qu'une description de l'objet et de la portée de l'enquête;
- une description claire des rôles et responsabilités par rapport aux représentants ministériels, y compris au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement;
- des directives précises au sujet de questions comme la désignation de sécurité, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, le traitement des nouvelles allégations, les exigences liées au traitement de renseignements sur d'éventuelles activités criminelles ou sur des actes répréhensibles d'après la Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles ou les mesures à prendre s'il semble possible à un moment de l'enquête de recourir au processus informel de résolution;
- une indication selon laquelle l'ensemble du dossier d'enquête, y compris tous les documents et notes recueillis ou créés par l'enquêteur relativement à l'enquête, appartient à l'employeur et doit, sur demande, être remis au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement;
- une indication des délais dans lesquels l'enquête doit être achevée et de la date à laquelle le rapport d'enquête doit être soumis;
- une indication du genre de ressources dont dispose l'enquêteur (services de bureau, salles de rencontre, etc.), s'il y a lieu.

Se reporter à l'Annexe 1 du guide pour un exemple de mandat. Les éléments tels la disponibilité de ressources ministérielles, les frais de déplacement, le coût du contrat, le mode de paiement et toute autre question financière doivent être inclus séparément dans le contrat de service.

Autres facteurs importants à considérer

Les enquêteurs doivent s'en tenir strictement au mandat de l'enquête. Toute question soulevée durant l'enquête qui ne s'inscrit pas dans le mandat de l'enquêteur doit être signalée au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement, et le mandat doit être modifié en conséquence. Le mandat doit être limité à l'enquête sur les allégations de harcèlement et l'enquêteur ne devrait pas avoir pour mandat, ni entreprendre, des activités liées au processus informel de résolution comme la médiation, ou effectuer une évaluation du milieu de travail en même temps qu'une enquête puisque cela pourrait mener à un conflit des rôles et responsabilités.

Si l'enquêteur découvre durant l'enquête un cas de fraude, une infraction criminelle ou un acte répréhensible au sens de la Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles, il doit signaler à la personne qui allègue ce comportement que cela dépasse son mandat et qu'il doit en aviser la personne qui lui a confié son mandat.

L'enquêteur doit être attentif à la possibilité de recourir aux processus informels de résolution pour résoudre le différend puisque cela pourrait être utile ou souhaitable pour les parties. En tout temps au cours du processus, si les parties souhaitent résoudre le différend de façon informelle, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit en être immédiatement informé. Le recours aux processus informels de résolution pourrait mener à la résolution globale ou partielle du différend. Dans les cas où certains des éléments sont réglés de façon informelle, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement peut demander à l'enquêteur de faire enquête sur les questions en suspens qui n'ont pas été résolues de cette façon.

Les renseignements communiqués au cours des processus informels de résolution sont confidentiels et l'enquêteur ne peut y avoir accès; ils ne devraient pas non plus être divulgués par les parties au cours de l'enquête.

Étape deux : Planification de l'enquête

L'approche présentée dans la section qui suit est censée aider à assurer l'application des principes d'équité procédurale aux parties concernées par l'enquête. Elle inclut des critères et des conseils devant appuyer l'enquêteur et le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Avant le début de l'enquête, l'enquêteur doit confirmer auprès du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement que les parties comprennent leurs droits et responsabilités, y compris leur droit d'être accompagnées durant le processus d'enquête.

Politiques et lois

Il est essentiel de bien comprendre la Politique et la Directive ainsi que les politiques ministérielles connexes, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi que la jurisprudence pertinente sur les points en litige.

Allégations

Les allégations écrites devraient renfermer une explication détaillée des incidents présumés, le nom de la partie mise en cause, la relation entre les parties, une description des incidents présumés y compris la date, l'heure et l'endroit et le nom des témoins, s'il y a lieu.

Témoins

Les allégations écrites peuvent comprendre le nom des personnes censées avoir été témoins des incidents présumés ou de celles qui peuvent avoir été au courant d'autres renseignements directement liés aux allégations. De plus, la réponse de la partie mise en cause peut comprendre le nom de témoins.

S'il y a des incertitudes quant à la pertinence à l'enquête, l'enquêteur devrait clarifier la question avec les parties. Les témoins devraient avoir un certain lien direct avec les allégations. Pour établir la pertinence d'un témoignage, l'enquêteur pourrait demander aux parties de décrire comment un témoin peut contribuer à l'enquête. L'enquêteur peut décider des témoins à interroger et peut choisir de ne pas interroger certaines personnes s'il est peu probable qu'elles ajoutent de la

valeur à l'enquête. Par exemple, pour déterminer la pertinence d'un témoignage, l'enquêteur peut décider qu'il n'est pas nécessaire d'avoir beaucoup de témoins pour prouver la même chose et que si les deux parties reconnaissent un point, il n'est pas nécessaire d'avoir un témoin pour le confirmer.

Documents

L'étape de la préparation comprend également un autre élément, soit l'examen des pièces présentées par les parties, les allégations écrites et la réponse à celles-ci. L'examen de ces documents permettra à l'enquêteur de trouver d'autres témoins et l'aidera à comprendre le fondement des allégations.

Dossier d'enquête

Le processus d'enquête est assujéti aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Cela signifie essentiellement qu'**on ne peut pas promettre aux témoins que leurs déclarations à l'enquêteur seront gardées confidentielles**. Toute personne interrogée durant une enquête peut avoir accès au dossier d'enquête pour obtenir des renseignements qui la concernent puisque ces renseignements sont considérés comme ses renseignements personnels. Cela s'applique aux notes d'entrevue et à tous les documents que l'enquêteur utilise durant l'enquête. L'enquêteur doit faire attention de ne consigner des renseignements personnels que lorsqu'ils sont pertinents et appropriés, et de faire une nette distinction entre les faits et les opinions.

Pour obtenir d'autres renseignements au sujet de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement peut communiquer avec le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de son organisation. Aussi, se reporter à l'Annexe 11 du guide pour des conseils sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Plan d'enquête

La dernière étape de la préparation consiste en l'établissement d'un plan d'enquête. Le plan d'enquête est présenté au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement avant le début de l'enquête pour assurer que l'enquête est conforme au mandat.

Le plan d'enquête peut servir de liste de contrôle initiale pour veiller à ce que tous les éléments essentiels soient abordés, y compris les suivants :

- les noms des parties et des témoins qui seront interrogés;
- les preuves documentaires qui seront examinées;
- le calendrier.

Le plan sera plus ou moins détaillé, selon la complexité de l'enquête. Il doit être examiné tout au long de l'enquête pour déterminer s'il doit être modifié à mesure que l'enquête progresse. Le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement devrait être consulté pour veiller à ce que le mandat soit dûment respecté. Se reporter à l'[Annexe 3](#) du guide pour des conseils sur la préparation du plan d'enquête.

Étape trois : Conduite de l'enquête

Concept d'équité procédurale

Il faut distinguer le devoir d'agir équitablement des principes traditionnels de justice naturelle qui s'appliquent aux cours de justice et aux tribunaux quasi judiciaires. Quand une décision risque d'avoir des conséquences sérieuses sur les personnes concernées, il faut assurer une protection procédurale durant le processus. Plus les allégations et les répercussions négatives potentielles sont graves pour la personne accusée de harcèlement, plus les aspects de l'équité procédurale devraient être stricts. Les enquêteurs devraient toujours respecter les principes d'équité procédurale, mais la mesure dans laquelle des dispositions sont prises pour protéger ces principes dépend de la nature des allégations et des conséquences pour les parties; ce concept est expliqué plus en détail dans les paragraphes qui suivent.

Le devoir d'agir équitablement dans la conduite des enquêtes administratives a été exprimé dans un arrêt de la Cour suprême du Canada (*Nicholson c. Haldimand Norfolk (Regional) Police Commissioners* [1979] 1 R.C.S. 311) :

« à mon avis, on aurait dû dire à l'appelant [Nicholson] pourquoi on avait mis fin à son emploi et lui permettre de se défendre, oralement ou par écrit, au choix du comité. Il me semble que le comité lui-même voudrait s'assurer qu'il n'a commis aucune erreur quant aux faits ou circonstances qui ont déterminé sa décision. Une fois que le comité a obtenu la réponse de l'appelant, il lui appartiendra de décider de la mesure à prendre [...]. Ce processus est équitable envers l'appelant et fait également justice au droit du comité, en sa qualité d'autorité publique, de décider, lorsqu'il connaît la réponse de l'appelant, si l'on doit permettre à une personne dans sa situation de rester en fonction jusqu'au moment où la procédure lui offrira une plus grande protection. Le titulaire d'une charge mérite cette protection minimale, même si son entrée en fonction est très récente. »

Voici un extrait d'un arrêt de la Cour suprême du Canada (*Baker c. Canada (ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)* [1999] 2 R.C.S. 817) qui aide à comprendre la notion d'équité procédurale) :

« L'obligation d'équité procédurale est souple et variable et repose sur une appréciation du contexte de la loi et des droits visés. Les droits de participation qui en font partie visent à garantir que les décisions administratives sont prises au moyen d'une procédure équitable et ouverte, adaptée au type de décision et son contexte légal, institutionnel et social, comprenant la possibilité donnée aux personnes visées de présenter leurs points de vue et des éléments de preuve qui seront dûment pris en considération par le décideur. Plusieurs facteurs sont pertinents pour déterminer le contenu de l'obligation d'équité procédurale :

- 1. la nature de la décision recherchée et le processus suivi pour y parvenir;*
- 2. la nature du régime législatif et les termes de la loi régissant l'organisme;*
- 3. l'importance de la décision pour la personne visée;*
- 4. les attentes légitimes de la personne qui conteste la décision;*
- 5. les choix de procédure que l'organisme fait lui-même. Cette liste de facteurs n'est pas exhaustive. »*

L'enquête menée aux termes de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement est de nature administrative. Elle ne constitue pas un recours judiciaire (cour ou tribunal) ou quasi judiciaire (arbitrage en vertu de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique). Néanmoins, l'enquêteur chargé de faire enquête sur le harcèlement présumé doit respecter les principes d'équité procédurale en étant juste et équitable envers toutes les parties. L'importance de l'équité procédurale est indubitable; l'enquêteur doit la respecter rigoureusement et se conformer à chaque étape du processus aux principes suivants :

I. Le droit d'être informé des allégations

La partie mise en cause a le droit de connaître la totalité des allégations de l'autre partie et elle doit se voir offrir une occasion raisonnable d'y répondre. Il revient généralement au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement d'aviser la partie accusée des allégations dès le départ en lui fournissant une copie des allégations et une occasion d'y répondre.

II. L'enquêteur doit être impartial

Les parties ont droit à un enquêteur impartial. L'enquêteur doit être une tierce partie neutre n'ayant aucun intérêt dans l'affaire ou son dénouement. Il exerce sa compétence avec impartialité et indépendance.

L'enquêteur doit s'abstenir de participer à une enquête dans une situation où l'une ou l'autre des parties pourrait alléguer l'existence de partialité ou d'une crainte raisonnable de partialité.

La demande écrite d'une partie portant que l'enquêteur se retire de l'affaire en raison de l'existence de partialité ou d'une crainte raisonnable de partialité de sa part doit être faite au début de l'enquête ou dès qu'une partie a connaissance de circonstances pouvant justifier cette crainte. Autrement dit, si les parties ne s'opposent pas, elles sont réputées avoir consenti à procéder devant l'enquêteur. Si la demande que l'enquêteur se retire de l'affaire révèle des circonstances qui pourraient donner à une personne raisonnable des motifs de croire que l'enquêteur pourrait avoir intérêt à favoriser une partie ou si l'enquêteur

démontre un biais à l'endroit d'une des parties, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit décider s'il convient de retenir les services d'un autre enquêteur afin de maintenir l'intégrité du processus.

« *Que non seulement la justice soit rendue mais qu'il soit évident qu'elle est rendue.* »

III. Le droit de se faire entendre et de déposer une preuve

Les parties doivent avoir l'occasion de présenter leurs versions des faits, d'identifier des témoins et de déposer des preuves documentaires (documents, cassettes, bandes magnétiques, fichiers électroniques, photographies, etc.).

Il revient ensuite à l'enquêteur de déterminer la pertinence et la recevabilité de la preuve soumise. Tout élément qui confirme ou réfute les incidents liés aux allégations devrait être admis comme preuve.

L'enquêteur peut écarter les éléments de preuve qui ne seraient pas recevables en droit pour les raisons suivantes :

- des règles sur le secret administratif à respecter dans l'intérêt public (sécurité nationale);
- les lois régissant le secret professionnel (avocats, médiateurs);
- les lois protégeant la confidentialité des dossiers médicaux ou d'autres documents (provenant de psychologues, de médecins, de psychiatres ou de conseillers du Programme d'aide aux employés).

IV. Le droit d'être accompagné

Les parties peuvent désigner quelqu'un pour les accompagner durant l'enquête. Il peut s'agir d'un représentant syndical, d'un conjoint, d'un ami, etc. Cette personne ne représente pas la partie, mais est présente pour aider.

V. Le droit de revoir sa déclaration pour en confirmer l'exactitude

Toute personne ayant témoigné dans le cadre de l'enquête doit avoir accès au compte rendu de sa déclaration pour en certifier l'exactitude; pour ce faire, l'enquêteur doit demander au témoin de signer et de dater le compte rendu et ce,

avant de produire le sommaire préliminaire des faits et de le communiquer aux parties.

VI. Le droit d'avoir accès aux constatations et de les réfuter

Normalement, la collecte des faits s'effectue au moyen d'une enquête sur place; les parties au litige et les témoins sont interrogés en personne. Pour respecter les principes d'équité procédurale, chaque partie doit avoir l'occasion de revoir les déclarations de l'autre partie et des témoins par le biais du sommaire préliminaire des faits. Ce document établit les faits tels que recueillis par l'enquêteur. Ce sommaire est communiqué aux parties, qui se voient accorder une occasion raisonnable de réfuter, commenter ou corriger l'information sur laquelle l'enquêteur se base pour terminer son analyse et établir ses constatations dans le rapport final.

Le fardeau et la norme de la preuve

Pour résoudre des situations de harcèlement au moyen d'enquêtes administratives, il faut traiter les parties avec dignité et respect. Les allégations sont uniquement des allégations. Directement ou indirectement, la partie plaignante doit prouver à l'enquêteur, selon la prépondérance des probabilités, qu'il y a effectivement eu harcèlement. Tant que cela ne s'est pas produit, il faut supposer qu'il n'y a pas eu harcèlement. C'est ce qu'on appelle le fardeau de la preuve.

Dans son analyse des faits, l'enquêteur fondera ses conclusions sur la prépondérance des probabilités. Il s'agit de la norme civile de la preuve, à savoir qu'il est plus probable qu'un incident se soit produit plutôt qu'il ne se soit pas produit.

Harcèlement sexuel

Parce que le harcèlement sexuel ne se produit généralement pas en public, pour déterminer si une personne a été victime de harcèlement sexuel, on tient compte des preuves circonstancielles, en faisant des déductions à partir de la conduite. Pour la même raison, la crédibilité des témoins est encore plus importante dans

les cas de harcèlement sexuel que dans n'importe quel autre cas de harcèlement. Les cas peuvent être tranchés au moyen d'une évaluation de la crédibilité des parties et des témoins. La crédibilité signifie que les témoins disent la vérité sans tenter de cacher ni d'exagérer les faits, de manière directe et honnête.

En outre, dans les cas de harcèlement sexuel allégué, une « preuve de faits similaires » peut être utilisée pour démontrer un comportement type de la part de la partie mise en cause; une telle preuve n'est toutefois généralement pas prise en considération dans les cas de harcèlement général. Il faut présenter cette preuve avec beaucoup de prudence et uniquement dans les situations où les éléments de preuve sont limités; la nature de cette preuve doit être semblable à celle des incidents allégués pour traduire un type de comportement.

Abus de pouvoir

L'abus de pouvoir est une forme de harcèlement. Il se produit lorsqu'une personne exerce de façon indue l'autorité ou le pouvoir inhérent à son poste afin de compromettre l'emploi d'une personne, d'entraver l'exécution de cet emploi, de mettre son moyen de subsistance en danger ou d'influencer sa carrière. Il comprend l'intimidation, la menace, le chantage ou la coercition.

L'abus de pouvoir ne doit pas être confondu avec l'exercice légitime des responsabilités ministérielles, même lorsqu'il comprend des actions qui peuvent être perçues comme étant offensantes ou inappropriées. Il s'agit de plus qu'une décision administrative sans fondement, et même les simples erreurs ou omissions ne seraient généralement pas considérées comme du harcèlement.

Les gestionnaires ont le droit de gérer le milieu de travail conformément aux lois applicables aux conventions collectives et aux politiques; ceci comprend l'imposition de mesures correctives ou disciplinaires, l'évaluation et la gestion du rendement, la gestion des présences et l'approbation des demandes de formation et de congé, entre autres. Cependant, l'autorité conférée à ceux désignés pour gérer le milieu de travail n'est pas sans limites et les gestionnaires doivent exercer leur pouvoir de façon légitime et de bonne foi.

Pour déterminer si des allégations d'abus de pouvoir sont fondées ou non, l'enquêteur doit se demander s'il y a un fondement aux actions, observations ou conclusions auxquelles le gestionnaire est arrivé ou s'il y a une preuve d'une mauvaise intention de la part de l'accusé. Pour établir une constatation d'abus de pouvoir, le comportement doit également être visé par la définition de harcèlement.

Préparer un plan d'entrevue

Selon les résultats des étapes précédentes et avant de mener les entrevues, l'enquêteur doit déterminer les aspects à explorer au moyen de l'interrogatoire.

En préparation des entrevues, il est important de se rappeler que l'objectif est d'obtenir auprès d'individus des éléments d'information qui se rapportent aux allégations et que le fardeau de la preuve repose sur la partie plaignante. Ainsi, si cette dernière ne peut fournir de preuve à l'appui d'une allégation ou nommer des témoins qui l'appuieront, le fardeau de la preuve ne passe jamais à la partie mise en cause et il n'est donc pas nécessaire d'examiner de plus près cette allégation.

Les questions d'entrevue visent à obtenir auprès des personnes interrogées des renseignements correspondant aux sujets clés de l'enquête.

L'enquêteur devrait identifier toutes les questions pertinentes à inclure dans son plan d'enquête, lequel sera également ajusté tout au long de l'enquête. La partie plaignante est habituellement la première personne interrogée, suivie de la partie mise en cause, étant donné qu'elles sont liées de plus près aux allégations et seront en mesure de fournir les renseignements les plus pertinents. Les autres témoins sont interrogés dans l'ordre descendant de la valeur attendue des renseignements qu'ils peuvent fournir pour répondre aux principales questions de l'enquête.

Toutes les parties concernées par une situation de harcèlement présumé sont en droit de s'attendre à une enquête professionnelle, transparente, équitable et rigoureuse.

Étape quatre : Validation des faits

Examen et communication de l'information recueillie

à la fin de l'étape de collecte des renseignements, l'enquêteur devrait avoir réuni les éléments d'information qui lui permettront de rédiger un sommaire des faits se rapportant à chaque allégation et à toute autre exigence du mandat.

Évaluation de l'exhaustivité des éléments d'information recueillis

Les questions suivantes sont utiles pour évaluer l'exhaustivité des éléments d'information recueillis :

- A-t-on convenablement abordé toutes les questions clés d'enquête cernées à l'étape de la planification?
- Pour chaque allégation, le dossier renferme-t-il la version de chacune des parties au sujet de ce qui s'est produit?
- A-t-on interrogé tous les témoins concernés et noté leurs témoignages?
- Les documents à l'appui ont-ils tous été examinés?
- Dispose-t-on de suffisamment d'éléments d'information pour commencer l'analyse?
- Est-il nécessaire de revenir en arrière et de recueillir ou vérifier des éléments d'information additionnels?
- Est-ce que de nouvelles questions importantes ont été soulevées?

Il est suggéré que l'enquêteur fasse un tri des données selon leur pertinence, qu'il les groupe en fonction des allégations, qu'il distingue les faits des opinions et qu'il s'assure d'avoir en main des renseignements clairs et suffisants pour conclure que les allégations sont fondées ou non.

L'enquêteur devrait maintenant être prêt à produire son sommaire préliminaire des faits.

Sommaire préliminaire des faits

Définition du sommaire préliminaire des faits

Comme les faits ont été réunis au moyen d'une enquête, les parties au différend n'ont pas l'occasion d'entendre l'autre partie (*audi alteram partem*). Comme il a été indiqué ci-dessus, l'équité procédurale exige que chaque partie ait accès à la

version des faits présentée par l'autre partie et ait l'occasion d'y répondre.

Pour donner aux parties l'occasion de commenter l'information qui constituera le fondement de l'analyse et des conclusions, l'enquêteur doit rédiger un sommaire préliminaire des faits dans lequel il présente le fond des questions en litige et des éléments de preuve pertinents. Il s'agit *uniquement* de présenter dans ce document les allégations, questions en litige et faits. Ce sommaire a pour but de présenter une description objective et logique des informations pertinentes recueillies.

L'enquêteur remet son sommaire préliminaire des faits au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement, qui doit d'abord déterminer s'il y a des lacunes, des points faibles ou des questions exigeant une enquête plus poussée, s'il y a lieu. à ce stade, il est également important de vérifier que l'enquêteur a respecté les conditions de son mandat. Une fois que le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement est satisfait du contenu du sommaire préliminaire des faits, il en distribue une copie aux parties pour qu'elles l'examinent et le commentent (une fois qu'il a été examiné par l'organisation pour assurer le respect de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels).

Étape cinq : Analyse et conclusion

Préparation

Après avoir réuni l'information auprès des divers témoins, examiné les dossiers et documents, confirmé l'information réunie dans le sommaire préliminaire des faits et reçu les commentaires des parties sur ces faits, l'enquêteur est prêt à analyser l'information et à tirer des conclusions.

L'analyse solide présuppose de trier avec soin une masse d'éléments d'information parfois contradictoires. La manière de mener l'analyse est tout aussi importante que ce qui est analysé. Il est essentiel que l'enquêteur évalue toute la preuve pertinente disponible de manière impartiale et objective.

Circonstances atténuantes et explications

Pour s'assurer de mener une enquête équitable et rigoureuse, l'enquêteur doit pondérer les explications données par les parties pour chaque allégation, y compris les circonstances aggravantes et atténuantes. Sans excuser le comportement, les circonstances peuvent l'expliquer, et cette analyse a une incidence sur l'analyse globale de la situation.

Conclusion

à cette étape de l'enquête, l'enquêteur devrait disposer de ce qui suit :

- faits;
- les politiques ou règlements qui se rattachent aux allégations;
- la jurisprudence, s'il y a lieu;
- des explications ou des circonstances atténuantes;
- tout autre renseignement pertinent.

L'enquêteur doit décider si le comportement constitue du harcèlement. Une fois que l'enquêteur a établi les faits, selon la prépondérance des probabilités, il doit déterminer s'il y a eu violation de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement en ce que :

1. la personne accusée de harcèlement a manifesté un comportement **inopportun et offensant**, ce qui comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, tout acte d'intimidation ou de menace, ou de 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 gracée);
2. le comportement **visait directement** la partie plaignante;
3. la partie plaignante a été **offensée ou a subi un préjudice**;
4. la personne accusée de harcèlement **savait ou aurait raisonnablement dû savoir** que son comportement pouvait offenser ou causer un préjudice;
5. le comportement s'est produit en **milieu de travail** ou à un **endroit ou dans une situation liée au travail**, y compris pendant un déplacement, aux

conférences dont la participation est parrainée par l'employeur, aux séances d'information et activités de formation parrainées par l'employeur, de même qu'aux événements, dont les événements sociaux, parrainés par l'employeur;

6. il y a eu **une série d'incidents ou un seul incident grave** qui a eu un impact durable sur l'employé.

Pour établir une conclusion de harcèlement, **chacun** de ces éléments doit être présent. Si un de ces éléments ne peut être prouvé, il n'y aura vraisemblablement pas de conclusion de harcèlement.

Selon le mandat de l'enquêteur, si l'enquête confirme chacun des éléments susmentionnés, l'enquêteur peut également déterminer :

- la nature exacte du comportement;
- si la partie plaignante avait communiqué à la partie mise en cause son malaise ou désaccord avec le comportement;
- si la preuve suggère quelque intention de la part de la partie mise en cause d'offenser la partie plaignante ou de lui causer préjudice;
- l'impact ou les conséquences du comportement sur les parties;
- dans le cas d'un incident isolé, si celui-ci peut être interprété, dans les circonstances, comme étant si sérieux ou ayant un impact tel qu'il satisfait à la définition de harcèlement énoncée dans la Politique.

Déterminer si une allégation est vexatoire ou faite de mauvaise foi

Si des éléments de preuve démontrent que les allégations sont vexatoires ou faites de mauvaise foi, l'enquêteur doit établir si les éléments de preuve révèlent :

- que l'allégation a été faite uniquement dans le but de vexer, de contrarier ou de gêner une personne;
- que l'allégation ne visait pas à parvenir à un résultat pratique;
- la présence probable de mauvaise foi de la part de la personne qui a fait l'allégation, ce qui peut révéler une intention d'induire l'enquêteur en erreur ou la présence de mauvaise volonté.

Définitions

Vexatoire

« Vexatoire » est défini dans le *Petit Robert* comme suit :

« *qui a le caractère d'une vexation* », soit « *l'action de vexer, de maltraiter* ».

Le *Black's Law Dictionary* définit ce mot comme suit :

[Traduction] « *Sans cause ni excuse raisonnable ou probable. Si la partie qui intente l'action n'agit pas de bonne foi ou veut simplement contrarier ou gêner l'autre partie ou si l'action ne vise pas à produire un résultat pratique, elle est souvent décrite comme étant "frivole et vexatoire", et le tribunal peut la rejeter sur ce motif...* »

Une plainte de harcèlement ne devrait pas être qualifiée de vexatoire si la preuve révèle un fondement raisonnable pour déposer ou poursuivre l'allégation. Il s'agit d'une des raisons pour lesquelles le processus d'examen pour déterminer si une plainte est admissible est capital.

Mauvaise foi

Il existe une norme stricte pour déterminer qu'une allégation est faite de mauvaise foi. Il ne s'agit pas simplement d'un cas où une personne a fait preuve de mauvais jugement ou de négligence. Cela sous-entend la perpétration consciente d'un tort à des fins malhonnêtes ou en raison d'une supercherie morale de la part de la partie plaignante. Elle suppose une intention d'induire en erreur.

Une plainte peut être qualifiée de vexatoire ou peut être considérée comme ayant été faite de mauvaise foi si sa poursuite ne mène à aucun résultat pratique. Dans de tels cas, la preuve peut révéler que les points soulevés par la partie plaignante ont été réglés au moyen d'une procédure dans le cadre d'un autre processus pour lequel un recours a déjà été accordé.

Pour décider si une allégation est vexatoire ou faite de mauvaise foi, l'enquêteur doit déterminer s'il y a un motif raisonnable permettant de maintenir la plainte. Autrement dit, l'enquête devrait établir si le dépôt ou la poursuite d'une allégation est raisonnable compte tenu des circonstances particulières du cas.

Cas où il n'y a ni témoin ni document

Une situation où il n'y a aucun témoin et aucun document représente un vrai défi pour l'enquêteur. Cette situation peut se produire lorsque l'incident allégué se déroule en privé, par exemple à huis clos ou lorsqu'un employé rencontre un collègue en dehors des heures de travail, ce qui peut se produire dans certaines situations de harcèlement sexuel.

Quoi faire lorsqu'il n'y a pas de témoin pour confirmer une allégation? Une façon d'aborder la question consiste à appliquer le principe de la probabilité. Si des témoins ont confirmé d'autres incidents semblables, il est plus probable que l'incident en question se soit produit. L'enquêteur devrait réfléchir attentivement et déterminer s'il y a suffisamment d'éléments pour que le comportement présumé soit crédible.

Pour déterminer la vraisemblance des allégations, l'enquêteur devrait tenir compte des questions suivantes :

- Les faits sont-ils plausibles?
- Les faits se tiennent-ils?
- Les faits sont-ils bien expliqués?
- Les faits sont-ils suffisamment détaillés?

Les facteurs qui influent sur la crédibilité de la source (du témoin) comprennent les suivants :

- connaissance directe des événements;
- expérience dans le domaine en question;
- maturité;
- statut de la source;
- lien entre la source et les parties;
- convergences ou contradictions dans le témoignage.

Rapport

L'enquêteur peut passer à la sixième étape, soit celle du rapport d'enquête, après avoir établi ce qui suit :

- la conduite présumée a eu lieu, compte tenu de la prépondérance des probabilités;
- des facteurs sous-jacents peuvent avoir contribué à la situation (si le mandat l'exige);
- le comportement correspond à la définition de harcèlement énoncée dans la Politique.

Étape six : Le rapport d'enquête

Contenu du rapport d'enquête

Le rapport d'enquête expose les allégations, une description logique des faits, une analyse de chaque incident et une conclusion. Idéalement, le rapport devrait être présenté dans le format figurant à l'Annexe 10.

Les parties devraient avoir eu communication du sommaire préliminaire des faits à une étape antérieure. Si les commentaires de ces dernières ne justifient aucune activité d'enquête supplémentaire, l'enquêteur rédige le rapport d'enquête en tenant compte de ces commentaires. à la lecture du rapport final, le responsable du processus de traitement des plaintes doit être en mesure de comprendre facilement les allégations, les enjeux et les observations ainsi que l'analyse et les conclusions.

à la fin du processus d'enquête et une fois que le responsable du processus de traitement des plaintes a reçu une copie du rapport d'enquête, il doit examiner l'information pertinente et décider s'il accepte ou non les conclusions de l'enquêteur. à cette fin, il doit pouvoir prendre une décision éclairée basée entre autres sur les faits, l'analyse et les conclusions que renferme le rapport.

Il est indispensable que le rapport présente de façon objective et logique les renseignements pertinents recueillis tout au long de l'enquête. Les parties accepteront plus facilement une décision mûrement réfléchie et rédigée clairement, qui atténue le risque que le rapport soit contesté.

Le responsable du processus de traitement des plaintes déterminera si les principes de l'équité procédurale ont été respectés et évaluera le fondement des faits et le caractère raisonnable de l'analyse et des conclusions. Il lui revient de communiquer sa décision aux parties et de leur transmettre le rapport d'enquête conformément à la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Le rapport d'enquête sera examiné par au moins quatre personnes ayant des besoins particuliers et des attentes très différentes :

1. le responsable du processus de traitement des plaintes qui doit approuver le contenu du rapport d'enquête et décider d'en accepter ou non les conclusions;
2. la partie plaignante,
3. la partie mise en cause;
4. le gestionnaire, sur l'avis du conseiller en relations de travail, si des mesures disciplinaires ou correctives s'imposent.

Étape sept : Clôture administrative

Présentation du rapport d'enquête au responsable du processus de traitement des plaintes

Examen des faits, de l'analyse et des conclusions

Si le responsable du processus de traitement des plaintes n'accepte pas intégralement les conclusions de l'enquêteur, il doit fournir aux parties une justification écrite détaillée expliquant ses raisons.

Transmission du rapport d'enquête

Responsabilité de la transmission

Le responsable du processus de traitement des plaintes a la responsabilité de transmettre le rapport d'enquête final aux parties. Le rapport doit être conforme à l'esprit de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels avant de le remettre aux parties.

Le responsable du processus de traitement des plaintes doit informer les parties par écrit de sa décision sans tarder et leur fournir une copie du rapport d'enquête. La lettre de décision constitue la clôture administrative du processus officiel de résolution.

Réactions des parties à la transmission

Après la transmission du rapport d'enquête, il se peut qu'une des parties communique avec l'enquêteur pour exprimer son mécontentement. S'il s'agit d'observations au sujet du contenu du rapport, l'enquêteur doit demander à la personne de communiquer avec le responsable du processus de traitement des plaintes.

Si la personne s'en prend personnellement à l'enquêteur, celui-ci doit demeurer calme et faire preuve de respect et de dignité. Si la personne profère des menaces, qu'elles soient implicites ou explicites, l'enquêteur doit en prendre note et en informer immédiatement le responsable du processus de traitement des plaintes; si les menaces sont de nature criminelle, l'enquêteur doit communiquer avec les autorités locales. L'enquêteur interne qui se sent personnellement visé par les commentaires peut aussi communiquer avec un représentant du Programme d'aide aux employés.

Contestation du rapport d'enquête

Les parties mécontentes du rapport d'enquête peuvent en contester les résultats de différentes manières :

1. en demandant à la Cour fédérale du Canada de faire un contrôle judiciaire du processus;

Tiré de la *Loi sur les Cours fédérales* – Paragraphe 18.1, Motifs

Les mesures... sont prises si la Cour fédérale est convaincue que l'office fédéral, selon le cas :

- a agi sans compétence, outrepassé celle-ci ou refusé de l'exercer;
- n'a pas observé un principe de justice naturelle ou d'équité procédurale ou toute autre procédure qu'il était légalement tenu de

respecter;

- a rendu une décision ou une ordonnance entachée d'une erreur de droit, que celle ci soit manifeste ou non au vu du dossier;
- a rendu une décision ou une ordonnance fondée sur une conclusion de fait erronée, tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments dont il dispose;
- a agi ou omis d'agir en raison d'une fraude ou de faux témoignage;
- a agi de toute autre façon contraire à la loi;

2. en déposant un grief conformément à la procédure de griefs prévue par la convention collective de l'employé, s'il y a lieu;
3. en faisant une demande à la Commission canadienne des droits de la personne si un motif de distinction illicite était en jeu.

Annexe 1 – Exemple de mandat d'enquête

I. But du présent mandat

Le présent mandat d'enquête a pour but :

- a. d'établir les conditions dans lesquelles doit être menée l'enquête;
- b. d'informer sur les pouvoirs de l'enquêteur à procéder aux entrevues des parties et témoins et à consulter et recueillir l'information et les documents nécessaires à cette fin.

Enquêteur

Nom : [nom]

Société : [société]

Responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement

Nom : [nom]

Titre : [titre]

II. Allégations faisant l'objet de l'enquête

Enquête portant sur des allégations de harcèlement déposées par [la partie plaignante] à l'égard de certains actes de harcèlement présumés de [la partie mise en cause].

Les allégations faisant l'objet de l'enquête sont jointes au présent mandat.

III. Portée de l'enquête

[sous réserve des dispositions du marché de services professionnels], l'enquêteur enquêtera sur les allégations de harcèlement jointes au présent mandat.

L'enquêteur cherchera à déterminer pendant son enquête s'il y a eu infraction à la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement du Conseil du Trésor conformément à la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement et le Guide d'enquête connexe.

L'enquêteur respectera les règles d'équité procédurale tout en usant de son pouvoir discrétionnaire pour mener l'enquête de la manière qu'il juge la plus appropriée.

L'enquêteur s'en tiendra aux allégations fournies par le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement. Si d'autres allégations sont faites au cours de l'enquête, elles seront présentées au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement, qui déterminera si elles doivent être ajoutées au mandat. Dans l'affirmative, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit informer par écrit la partie mise en cause de ces allégations supplémentaires et le mandat de l'enquêteur doit être modifié en conséquence.

IV. Processus d'enquête

L'enquêteur examinera les allégations jointes aux présentes et toute allégation supplémentaire acceptée par le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement afin de s'assurer que tous les documents pertinents ont

été répertoriés. Il examinera également, s'il y a lieu, tous les documents et réponses. Il présentera ensuite un plan d'enquête au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement peut désigner une personne de son choix (comme un coordonnateur ministériel de la prévention du harcèlement) pour aider relativement aux aspects administratifs de l'enquête, comme aider l'enquêteur à établir l'horaire des entrevues et à organiser des lieux de rencontre. L'enquêteur s'assurera que les parties ont été informées de leur droit d'être accompagnées pendant le processus d'enquête et de l'importance d'assurer la confidentialité.

L'enquêteur fournira aux parties et aux témoins l'occasion de se faire entendre et mènera toutes les entrevues d'une manière juste, impartiale et professionnelle. Il fera en sorte que les témoins soient invités à signer et à dater une déclaration une fois qu'ils auront eu l'occasion d'examiner les notes d'entrevue pour confirmer leur exactitude.

L'enquêteur prendra toutes les précautions raisonnables pour que le processus d'enquête se déroule avec toute la diligence voulue et dans le respect des droits des personnes interrogées. Il exercera ses fonctions conformément à la loi.

L'enquêteur préviendra le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement si les parties, leurs conseillers ou les témoins refusent de coopérer ou compromettent le processus.

V. Rapports

L'enquêteur fournira de vive voix au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement, de façon périodique ou à sa demande, des comptes rendus sur le processus d'enquête afin de lui permettre de surveiller le déroulement du processus et de s'assurer que le mandat est respecté.

Une fois la phase initiale des entrevues terminée, l'enquêteur présentera au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement un sommaire préliminaire des faits observés et des éléments de preuve.

Il remettra ensuite aux parties une copie du sommaire préliminaire des faits, une fois qu'il aura été examiné par l'organisation afin d'assurer le respect de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, et leur offrira l'occasion de donner leur avis sur l'exactitude et l'intégralité des renseignements fournis et de communiquer des renseignements additionnels jugés nécessaires.

L'enquêteur examinera tous les renseignements fournis par les parties ainsi que les autres éléments de preuve réunis pendant l'enquête. Il fera une analyse approfondie des éléments de preuve dans le rapport d'enquête.

L'enquêteur appliquera les critères contenus dans la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement, pour déterminer s'il y a eu infraction à la Politique, et établira :

- si les allégations sont fondées, en totalité ou en partie;
- si les allégations ne sont pas fondées.

L'enquêteur présentera son rapport d'enquête au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement en toute diligence. Il présentera un rapport même si les parties ou témoins refusent de coopérer pendant le processus d'enquête, et il indiquera le motif, s'il en est, d'un tel refus. Le cas échéant, le rapport exposera aussi les motifs pour lesquels un témoin proposé par une des deux parties n'a pas été interrogé.

Le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement fournira aux parties des copies du rapport d'enquête une fois qu'il aura été examiné par l'organisation pour s'assurer que les dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels ont été respectées.

Le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement prendra la décision définitive d'accepter ou non les conclusions de l'enquêteur en se fondant sur le rapport d'enquête.

VI. Exigences supplémentaires

(facultatif : *Les paragraphes suivants peuvent être insérés et modifiés selon les besoins particuliers de l'organisation)*

L'enquêteur déterminera également si les allégations sont vexatoires ou ont été faites de mauvaise foi. Il fournira en outre des observations au sujet des facteurs sous-jacents du milieu de travail qui ont pu mener à la situation.

VII. Documents

Les documents à l'appui et les présentations pertinentes recueillis par l'enquêteur seront inclus et clairement identifiés en tant qu'annexe du rapport d'enquête.

À la fin de l'enquête, l'enquêteur soumettra le dossier d'enquête, y compris tous les renseignements et documents recueillis dans le cadre de l'enquête, au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

VIII. Confidentialité et divulgation

L'enquêteur mènera son enquête dans la plus grande discrétion.

L'enquêteur prendra toutes les précautions raisonnables pour protéger et garder en lieu sûr tous les renseignements, les documents et le matériel susceptibles d'entrer en sa possession au cours de l'enquête.

Le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement veillera à ce que les parties et les témoins se voient remettre, avant leur entrevue, un exemplaire de la *Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement* ainsi que de la *Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement* et soient informés de leurs droits et responsabilités à l'égard de l'enquête, en particulier en ce qui a trait à la présence aux entrevues, à la possibilité de se faire accompagner et au caractère confidentiel de l'information.

L'enquêteur ne peut garantir aux parties et aux témoins que les conversations qui ont lieu ou les renseignements qui sont communiqués pendant l'enquête demeureront confidentiels. Quiconque est interrogé pendant l'enquête doit être informé que son nom paraîtra dans le rapport d'enquête et que l'information qu'il donne pourrait être divulguée dans le rapport.

L'enquêteur doit recueillir et communiquer tous les renseignements en conformité avec la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels.

IX. Processus informel de résolution

Si l'une des parties fait une demande pour recourir à un processus informel de résolution de conflits comme la médiation, l'enquêteur en informera le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement. Si un tel processus est entrepris en vue de résoudre les allégations, l'enquête sera suspendue par le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

L'enquêteur ne doit en aucune circonstance participer au processus informel de résolution ou tenter d'obtenir ou d'utiliser, en cas de reprise de l'enquête, des renseignements divulgués dans le contexte du processus informel de résolution de conflits.

Si les parties n'arrivent pas à résoudre rapidement la situation de façon informelle, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement informera l'enquêteur de la reprise de l'enquête. Si le processus informel réussit, l'enquête sera terminée et l'enquêteur retournera tous les documents au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

X. Délais

Toutes les parties reconnaissent que le présent mandat peut être résilié ou prolongé en tout temps selon les directives du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Le rapport d'enquête sera présenté au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement au plus tard le [date].

En foi de quoi le présent mandat est accepté et signé à [ville], le [jour] du [mois] [20].

[Responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement]

Annexe 2 – Liste de contrôle de l’enquêteur

- Obtenir et examiner le mandat, demander des éclaircissements, au besoin.
- Examiner les allégations écrites et les réponses aux allégations.
- Examiner les politiques, les lois et la jurisprudence applicables, s’il y a lieu.
- élaborer un plan d’enquête et en fournir une copie au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.
- Rencontrer la partie plaignante.
- Rencontrer la partie mise en cause.
- Expliquer les droits et les responsabilités des parties relativement à l’enquête.
- Consigner les déclarations des parties et leur demander de les signer et de les dater.
- Rencontrer les témoins.
- Consigner les déclarations des témoins et leur demander de les signer et de les dater.
- Examiner et adapter le plan d’enquête, au besoin.
- Faire d’autres entrevues, au besoin.
- Visiter les lieux, si cela est pertinent et approprié.
- Fournir régulièrement au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement des rapports verbaux sur les progrès de l’enquête.
- Préparer le sommaire préliminaire des faits et le soumettre au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement qui le transmettra aux parties pour qu’ils l’examinent.
- Obtenir et examiner les commentaires et les observations des parties.
- évaluer s’il est nécessaire de mener une enquête plus approfondie.
- Analyser la preuve.
- Préparer le rapport d’enquête et le présenter au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.
- Soumettre le dossier d’enquête à l’organisation.

Annexe 3 – Préparer un plan d'enquête

Les éléments clés qui suivent devraient être pris en considération et inclus dans le plan d'enquête avant de procéder à l'enquête.

Définition des sujets ou enjeux

- Quelles sont les allégations?
- Y a-t-il d'autres questions ou points qui doivent être éclaircis?

Éléments requis pour déterminer qu'il y a eu violation de la Politique

- Quels éléments doivent être prouvés pour déterminer qu'il y a eu violation de la Politique?

Logistique

- Où les entrevues auront-elles lieu?
- Est-ce que des aménagements spéciaux sont requis?

Information essentielle à l'enquête

- Quels documents ou registres devront être examinés?
- Quels témoins ou experts devront être interrogés?
- Dans quelle mesure ont-ils un rapport avec les allégations?
- Dans quel ordre seront-ils interrogés?
- Quelles politiques ou directives devront être examinées?

Principaux sujets d'enquête

- Comment les questions seront-elles adaptées à chaque événement ou sujet particulier?
- Quel degré de questionnement sera requis pour décider d'un enjeu donné?
- Quels enjeux devront probablement faire l'objet d'un suivi selon les réponses données?

Ordre dans lequel les renseignements devraient être obtenus

- Dans quel ordre les renseignements devraient-ils être recueillis?
- Est-ce que certains registres devraient être examinés avant que certains témoins ne soient interrogés?
- Est-ce que certains témoins devraient être interrogés avant d'autres?

Annexe 4 – Conseils pour mener les entrevues

Introduction

L'interrogation des parties et des témoins dans une affaire de harcèlement est une tâche délicate. Il y a énormément d'émotivité en cause; certaines personnes peuvent être très récalcitrantes, d'autres, agressives. S'il ne connaît pas la personne à interroger, l'enquêteur doit avancer prudemment et essayer de prévoir un large éventail de réactions possibles durant l'entrevue. Il est essentiel qu'il demeure objectif tout au long de l'entrevue. Les entrevues les plus réussies sont celles où l'enquêteur gagne la confiance des personnes qu'il interroge. Dans la mesure du possible, l'enquêteur doit tenter de créer un climat de confiance très tôt dans le processus d'entrevue. La préparation est essentielle, et les présents conseils ont pour but d'aider l'enquêteur à se préparer.

Tout au long du processus d'entrevue, l'enquêteur doit veiller à ce que l'équité procédurale soit respectée et éviter d'agir d'une manière qui pourrait être vue comme compromettant cette notion. Le rôle de l'enquêteur consiste à examiner la question d'une manière objective. Il doit être prêt à tenir compte de toutes les versions des événements qui ont donné lieu aux allégations. En même temps, il est important de prendre en considération la façon dont les parties et les témoins ont présenté leur version des événements parce que leur approche et leur comportement peuvent influencer sur la façon dont cette information est interprétée.

Six questions clés

Pour établir les faits, il faut obtenir les réponses à six questions clés :

Qui? Quoi? Où? Quand? Pourquoi? Comment?

Afin d'être le mieux placé pour répondre à ces questions, l'enquêteur doit dresser un plan qui lui servira de guide et simplifiera le processus d'entrevue. à cette fin, il est important de déterminer d'abord :

- la date, l'heure et l'endroit où les entrevues auront lieu;
- l'ordre dans lequel les parties et les témoins seront interrogés;
- les questions à poser à chaque entrevue et l'ordre dans lequel les poser;
- le temps que l'enquêteur pense consacrer à chaque entrevue, pour établir un horaire en conséquence.

Il importe de se rappeler que le plan d'enquête ne constitue qu'un guide; il est beaucoup plus important pour l'enquêteur de savoir adapter ses questions ou son approche à mesure que l'entrevue se déroule. Par exemple, un élément d'information nouveau ou imprévu peut jeter un nouvel éclairage sur une situation et peut justifier un changement d'orientation; l'enquêteur peut s'adapter en posant de nouvelles questions et en demandant des éclaircissements ou des détails supplémentaires. Un nouvel élément d'information peut aussi obliger l'enquêteur à revenir en arrière et à interroger de nouveau les parties ou certains témoins.

Comprendre la structure organisationnelle et le milieu de travail

Si l'enquêteur ne connaît pas la structure de l'organisation ou l'aménagement du milieu de travail et si ces renseignements ont un rapport avec les allégations, il devrait demander un organigramme ou un plan d'étage afin de bien situer les parties et de comprendre où les événements présumés ont eu lieu. De plus, s'il le juge nécessaire, il peut faire une visite des lieux avant les entrevues. Si possible, cette visite devrait se faire en l'absence des employés, en dehors des heures normales de travail, pour ne pas déranger ou distraire les employés.

Choisir un endroit convenable

Le choix du lieu des entrevues est important car il permet à l'enquêteur d'y établir une atmosphère favorisant la confiance, la sécurité et l'ouverture. Il faut envisager un endroit qui est tranquille, très privé et neutre (non dans les bureaux ou au

domicile de l'une ou l'autre partie).

Établir le contact

L'enquêteur devrait déterminer à l'avance si la personne à interroger a des besoins spéciaux auxquels il faudra répondre au cours de l'entrevue et voir à ce qu'elle puisse participer dans la langue de son choix. L'enquêteur devrait également profiter de cette occasion pour rappeler à la personne ses droits et responsabilités et s'assurer qu'elle les comprend (les renseignements divulgués ne seront pas considérés comme confidentiels, le droit d'être accompagné, l'importance de ne pas communiquer le témoignage ou les allégations avec d'autres, etc.)

Expliquer le protocole d'entrevue

Au début de l'entrevue, l'enquêteur devrait expliquer le déroulement de l'entrevue et la contribution attendue de la personne qui sera interrogée. Il faut vérifier auprès de la personne si elle comprend bien le but de l'entrevue et l'inviter à poser les questions qu'elle pourrait avoir.

L'enquêteur doit également expliquer qu'il ne peut assurer la confidentialité du témoignage parce que les parties ont le droit de savoir ce qui a été dit à leur sujet et par qui.

Personnes accompagnant une partie ou un témoin

Si une partie est accompagnée d'un représentant syndical, d'un conseiller aux employés non représentés, d'un conseiller juridique ou d'une autre personne de son choix, l'enquêteur doit préciser d'emblée le rôle de cette personne durant l'entrevue.

Si une partie tente de se faire accompagner par plus d'une personne, l'enquêteur doit demander pourquoi elle juge que cela est nécessaire. L'enquêteur déterminera si leur présence est justifiée. Il a le droit d'exiger que des observateurs soient exclus si le processus est compromis de quelque façon.

L'accompagnateur ne peut répondre aux questions posées à la personne interrogée et ne doit nuire d'aucune façon au processus. Son rôle est d'appuyer et de guider la personne interrogée. Le rôle des conseillers peut être résumé comme suit :

- Aider la personne qu'ils accompagnent à réunir et à présenter ses preuves;
- Aider les parties à rédiger leurs allégations et à répondre aux allégations;
- Aider la personne qu'ils accompagnent à déterminer s'il convient de recourir à un processus informel de résolution;
- Se rendre disponibles pour que l'enquête puisse se dérouler en temps opportun;
- Préparer la personne qu'ils accompagnent en prévision de l'entrevue en l'aidant à présenter des faits de façon logique et cohérente;
- Assister à l'entrevue et assurer un soutien moral à la personne qu'ils accompagnent;
- Encourager la personne qu'ils accompagnent à demeurer objective et calme et, au besoin, demander à tenir un caucus ou un ajournement;
- Aider la personne qu'ils accompagnent à gérer sa colère ou sa frustration;
- Examiner le sommaire préliminaire des faits et s'assurer que l'équité procédurale a été respectée.

Consignation de l'entrevue

L'enquêteur devrait informer la personne interrogée qu'il prendra des notes au cours de l'entrevue et expliquer la raison de la prise de notes :

- Pour assurer une compréhension commune de ce qui a été dit;
- Pour tenir un registre de l'échange;
- Pour aider à rédiger le rapport;
- Pour vérification à une date ultérieure.

Il n'est pas conseillé d'utiliser des appareils d'enregistrement vidéo ou sonore. Une telle pratique ne permet pas de créer un climat de confiance et peut avoir pour effet d'intimider les personnes interrogées qui éprouvent déjà du stress et de l'anxiété au sujet de l'entrevue. Dans de telles circonstances, elles peuvent avoir

tendance à ne pas divulguer certains renseignements. En outre, l'enquêteur doit être prêt à fournir, sur demande, des copies de ces transcriptions, qui peuvent être très coûteuses et exiger beaucoup de temps.

Gérer l'entrevue

L'enquêteur est responsable de l'entrevue et devrait avoir un certain degré de contrôle sur son déroulement. Cependant, il ne peut garantir certains facteurs, comme le dénouement de l'entrevue, la participation des personnes interrogées et l'exactitude de leurs déclarations. Bien que l'enquêteur mène l'entrevue, son rôle consiste avant tout à écouter les parties et les témoins.

Les enquêteurs devraient démontrer des compétences en écoute active. Ceci pourrait comprendre :

- Avoir un langage corporel ouvert (tenir les bras non croisés, faire face à la personne interrogée, etc.);
- Garder un contact visuel et reconnaître les commentaires faits par la personne interrogée (hocher la tête, signes verbaux, etc.).

Il peut y avoir des situations où la personne interrogée tente de susciter une forte réaction de la part de l'enquêteur; il importe que l'enquêteur évite de se laisser provoquer. Il doit se concentrer sur l'obtention de toute l'information requise pour mieux comprendre la situation faisant l'objet d'une enquête. Si la personne interrogée se contredit ou contredit un témoin ou une partie, l'enquêteur doit poser des questions d'éclaircissement pour l'aider à évaluer les renseignements.

Au cours d'une enquête, il n'est pas rare que les parties et les témoins démontrent de fortes émotions, comme la peur, le stress, la colère et la frustration.

L'enquêteur devrait savoir reconnaître ces émotions, faire preuve d'empathie (non de sympathie) envers la personne interrogée et rétablir un climat stable et confortable pour l'entrevue. S'il est décidé, par l'enquêteur ou à la demande de la personne interrogée, qu'il ne convient pas de poursuivre l'entrevue ou qu'une pause est justifiée, l'enquêteur ne devrait pas hésiter à suspendre ou à reporter l'entrevue à un moment convenable.

Questions

L'ordre et le genre de questions qui seront posées au cours de l'entrevue devraient être déterminés à l'avance. Au début de l'entrevue, il convient de commencer par des questions de conciliation qui sont moins susceptibles de causer de fortes émotions. Après quelques remarques d'introduction, l'enquêteur peut commencer en posant à la personne interrogée des questions d'usage comme son nom au complet, son poste, son groupe, son niveau, son numéro de téléphone au travail et sa section au sein de l'organisation.

à un certain moment au cours de l'entrevue, l'enquêteur devrait demander à la personne interrogée de décrire les incidents ou comportements se rapportant aux allégations et lui demander d'expliquer les normes connexes du milieu de travail, si elles sont jugées pertinentes. L'enquêteur devrait mettre l'accent sur l'obtention de faits et de preuves directes – non des ouï-dire. Ceci est important parce que le rapport d'enquête doit refléter les faits.

En général, l'enquêteur ne devrait pas parler des allégations avec la personne interrogée au cours de l'entrevue. Les allégations constituent des renseignements personnels des parties et leur caractère confidentiel doit être respecté dans toute la mesure du possible. Si les allégations doivent être communiquées à un témoin, l'enquêteur devrait dire quelque chose du genre « il a été prétendu que... pourriez-vous nous donner vos commentaires? » Par ailleurs, l'enquêteur ne devrait pas révéler de renseignement provenant d'autres sources. Ces renseignements peuvent biaiser la réponse et constituer une violation des renseignements personnels de la personne les ayant fournis.

Récapitulation

à la fin de l'entrevue, l'enquêteur peut faire une brève récapitulation pour s'assurer que la personne est d'accord avec la façon dont l'enquêteur a compris ses déclarations. L'enquêteur devrait également demander à la personne interrogée si elle a quelque chose à ajouter.

En outre, l'enquêteur doit demander à la personne interrogée de vérifier et de signer ses notes pour en assurer l'exactitude. Si l'enquêteur préfère que la personne interrogée signe une déclaration à une date ultérieure, il doit aviser la personne interrogée en conséquence et faire signer la déclaration par elle à ce moment.

Derniers conseils pour l'enquêteur

- Apportez une copie de votre mandat à l'entrevue. Vous devrez parfois vous y reporter, voire le produire soit pour vous identifier, soit pour faire valoir votre pouvoir d'enquête.
- Abstenez-vous de permettre toute interruption durant l'entrevue (téléphones ou autres appareils électroniques) à moins qu'il en ait été convenu à l'avance.
- Pour le confort de la personne interrogée, assurez-vous d'avoir sous la main un pichet d'eau et des mouchoirs en papier pendant l'entrevue et que la pièce soit confortable et convienne à ce genre d'échange. Par exemple, tenez compte de l'éclairage, de la disposition des sièges, du niveau de bruit, du caractère privé, des besoins d'aménagement, etc.
- Dans toute la mesure du possible, organisez vos entrevues de manière à avoir suffisamment de temps pour vous préparer à l'entrevue, pour interroger les parties et les témoins, pour compléter vos notes et pour réfléchir au résultat de l'entrevue. « *La mémoire est une faculté qui oublie.* »
- Numérotez vos pages de notes manuscrites durant les entrevues.
- N'oubliez pas que vos notes pourraient être consultées à une date ultérieure; rédigez-les en gardant cela à l'esprit.
- La personne interrogée ne reçoit normalement pas une copie de vos notes. Ceci vise en partie à assurer l'intégrité du processus d'enquête. Il lui sera permis d'examiner et de signer une déclaration qui sera ensuite versée au dossier d'enquête.
- Vous ne devez à aucun moment au cours de l'entrevue quitter la salle d'entrevue et laisser vos notes ou documents sans surveillance.
- Abstenez-vous d'exprimer la surprise, la méfiance ou l'incrédulité; restez objectif et impartial.

- Dans les cas où il y a de la tension, de la fatigue ou de fortes émotions, suggérez de prendre des pauses ou d'échelonner l'entrevue sur plus d'une journée.

Annex 5 – Protocole d'entrevue

Au début de l'entrevue :

1. Accueillir la personne à interroger et la personne qui l'accompagne (le cas échéant) et noter le nom de cette dernière au dossier.
2. Expliquer brièvement le contexte de l'enquête, en tenant compte du fait que les allégations ne peuvent être communiquées aux témoins puisqu'elles sont confidentielles et sont considérées comme des renseignements personnels des parties.
3. Expliquer le rôle de l'enquêteur, sa neutralité et son impartialité par rapport aux allégations et les exigences de son mandat (avoir une copie du mandat).
4. Confirmer que la personne à interroger a été informée de ses droits et obligations en vertu de la Politique. Dans le cas de la partie mise en cause, confirmer qu'elle a reçu copie des allégations et qu'elle a été invitée à y répondre par écrit.
5. Informer la personne à interroger que tous les renseignements pertinents communiqués pendant l'entrevue seront documentés et qu'aucune information ne peut être considérée comme « confidentielle » dans le cadre de l'enquête. En outre, l'anonymat d'un témoin n'est pas possible.
6. Expliquer le déroulement de l'entrevue et le rôle et les responsabilités de la personne qui accompagne la personne interrogée, le cas échéant, incluant son devoir de discrétion par rapport aux informations dévoilées durant l'entrevue.
7. Expliquer le processus de validation des notes que prend l'enquêteur pendant l'entrevue; seront-elles présentées à la personne à la fin de l'entrevue pour signature ou seront-elles transcrites puis présentées pour validation et signature plus tard?
8. Demander à la personne à interroger de donner son titre, son poste et un résumé de ses antécédents professionnels (s'il y a lieu), ainsi que sa relation

de travail avec les parties. Ces renseignements devraient être consignés dans les notes de l'enquêteur.

9. Donner à la personne à interroger l'occasion de poser des questions concernant l'entrevue et le processus subséquent.
10. Demander à la personne à interroger si elle est prête à procéder et poser les questions.

à la fin de l'entrevue :

1. Demander à la personne interrogée si elle a des questions ou des informations à ajouter.
2. Rappeler à la personne interrogée les obligations de confidentialité et de discrétion qui sont essentielles à une procédure d'enquête équitable pour les parties et l'importance de ne pas discuter des allégations et de l'entrevue avec les parties ou toute autre personne.
3. Faire tout arrangement nécessaire pour une rencontre à une autre date, au besoin, pour que la personne interrogée puisse examiner et signer sa déclaration.
4. Si une autre entrevue est nécessaire, fixer l'entrevue à un moment qui convient à la personne et à l'enquêteur.

Annexe 6 – Prise de notes

Prise de notes

Rappelez-vous qu'une grande partie de l'information recueillie au cours de l'enquête est assujettie à la Loi sur l'accès à l'information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels et que les parties peuvent y accéder à une date ultérieure. L'enquêteur doit prendre soin de consigner uniquement des faits. De plus, les personnes interrogées peuvent s'attendre à revoir leur déclaration telle qu'elle est enregistrée par l'enquêteur, pour en confirmer l'exactitude, avant la présentation du rapport d'enquête.

Durant l'entrevue, l'enquêteur devrait évaluer l'information fournie par les parties et les témoins. En recueillant les éléments de preuve, il doit savoir reconnaître l'importance des renseignements fournis. Par exemple, s'agit-il d'une preuve directe, d'une opinion ou d'un ouï-dire? Les lacunes et les faiblesses de la preuve doivent faire l'objet d'une enquête plus poussée avant que des conclusions exactes puissent être tirées.

Les notes de l'enquêteur revêtent une importance primordiale durant une enquête. Voici une liste de points à prendre en considération au moment de consigner des notes, pour éviter les difficultés après l'enquête :

- sous réserve de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, les parties peuvent avoir accès aux notes;
- la collecte et la consignation des notes devraient refléter les principes de l'équité procédurale;
- les notes mal rédigées, caractérisées par un manque de détails, une impartialité ou des inexactitudes, peuvent amener les participants à remettre en question l'intégrité du processus;
- les notes mal rédigées peuvent devoir être corrigées et pourraient être contestées, jetant le discrédit sur le processus d'enquête;
- les notes mal rédigées s'avéreront difficiles à interpréter et à analyser en vue de la rédaction du sommaire préliminaire des faits;
- Les notes de bonne qualité ont les caractéristiques suivantes :
 - rédigées dans un langage neutre;
 - organisées de façon cohérente de manière à faciliter la rédaction du sommaire préliminaire des faits;
 - signées par la personne interrogée, s'il y a lieu;
 - portent la désignation de sécurité PROTÉGÉ B.

Pratiques suggérées en matière de prise de notes

- Indiquer le nom du témoin, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse de courriel, s'il y a lieu;

- Préciser le statut du témoin (tant au moment des incidents présumés que maintenant) et son rôle dans l'organisation;
- Indiquer quelle partie a cité la personne comme témoin;
- Indiquer les points dont il a été question, y compris la date, l'heure et l'endroit où les incidents présumés se sont produits;
- Si le témoin se fonde sur une preuve documentaire ou fait référence à un document, inclure le document en question dans le dossier, si cela convient;
- Déterminer si la preuve fournie par le témoin est une preuve directe, une opinion ou un ouï-dire, et consigner les faits.

Pratiques à éviter en matière de prise de notes

- Consigner ses opinions personnelles ou jugements de valeur au sujet du témoin ou des renseignements qui ont été communiqués à l'enquêteur;
- Consigner trop de renseignements, y compris des renseignements non pertinents;
- Utiliser trop d'abréviations, d'acronymes ou de symboles; l'information doit être facile à comprendre pour un tiers;
- Tenter de qualifier l'état de santé physique ou psychologique de la personne interrogée; les enquêteurs ne possèdent pas cette expertise.

Annexe 7 – Analyse des faits

Comparaison des similitudes et des différences

Il est recommandé de comparer toutes les déclarations des personnes interrogées pour faire ressortir les similitudes (les éléments qui se ressemblent) et les différences (les éléments qui sont complètement différents des autres).

L'enquêteur devra avoir une bonne idée des faits, selon les éléments de preuve recueillis. à cette fin, il doit comparer les déclarations des parties et des témoins pour cerner les similitudes et les différences.

Même si les différentes déclarations au sujet des incidents présumés peuvent comporter des similitudes, il est tout aussi possible que les perceptions des personnes en cause varient considérablement. Lorsqu'il y a des différences importantes dans les témoignages, l'enquêteur doit les évaluer en fonction de la validité et des éléments d'information (une preuve directe de première main par rapport aux oui-dire) et de la crédibilité des témoins. En cas de conflit entre les déclarations des parties, l'enquêteur doit réexaminer les versions des témoins pour déterminer si elles appuient ou réfutent la déclaration de l'une ou l'autre partie et dans quelle mesure c'est le cas. Ainsi, si la plupart des témoins interrogés appuient les allégations, l'enquêteur peut raisonnablement conclure qu'il est plus probable que les faits présumés aient eu lieu. Cependant, le nombre de témoins qui appuient une version des événements ne devrait pas être la seule considération; l'enquêteur devrait également déterminer si leur témoignage est crédible et s'il y a d'autres preuves à l'appui.

Création d'une description chronologique des éléments de preuve importants

Une description chronologique aide à établir l'enchaînement des événements liés aux allégations et constitue un outil utile pour préparer l'analyse. Les renseignements devraient être consignés en ordre chronologique selon les allégations et les éléments de preuve qui appuient ou réfutent ces allégations.

Une fois la description terminée, il faut la revoir pour cerner les lacunes ou inexactitudes qui peuvent pousser à approfondir l'enquête.

Le tableau suivant peut être utilisé pour consigner la description chronologique liée aux allégations et peut être un outil utile pour préparer l'analyse.

Date et heure	Incidents présumés	Description des éléments de preuve

Pondération des éléments d'information

Après avoir recueilli tous les éléments d'information, il faut les soupeser en fonction des considérations suivantes :

- Quelle est l'importance des éléments de preuve?
- Dans quelle mesure le fait se rapporte-t-il à l'allégation?
- Prouve-t-il ou réfute-t-il l'allégation?
- Si l'élément de preuve n'est pas directement lié à l'allégation, révèle-t-il d'autres renseignements importants ou mène-t-il à une autre source?
- Y a-t-il des lacunes ou des inexactitudes qui exigent une enquête plus poussée?

Il importe de souligner que le fait que des éléments d'information ne semblent pas pertinents au moment où ils sont révélés à l'enquêteur ne signifie pas qu'ils ne peuvent pas devenir importants à un stade ultérieur de l'enquête.

Pour établir l'exactitude des éléments d'information fournis, l'enquêteur doit cerner les renseignements contradictoires et obtenir des sources additionnelles pour déterminer si les éléments d'information sont valides ou non. Il doit rapprocher les données tout en prenant en considération le fait qu'il est naturel que les témoins observent les situations et s'en souviennent de façons différentes, selon la subjectivité des perceptions de chacun. En outre, plus le temps s'écoule et plus il est difficile pour les personnes de se rappeler clairement les événements.

Pour déterminer la crédibilité du témoin, l'enquêteur devrait déterminer s'il a fourni une connaissance directe ou immédiate des incidents ou s'il donne une opinion personnelle ou répète un oui-dire. Un témoin crédible est une personne qui est présumée dire la vérité sans tenter de cacher ni d'exagérer les faits, de manière directe et honnête.

En examinant les faits, l'enquêteur doit soupeser les éléments d'information séparément et tous ensemble. Certains éléments d'information examinés individuellement peuvent sembler faibles mais être renforcés par des éléments de preuve à l'appui. D'un autre côté, des éléments de preuve qui semblent à première vue solides peuvent être affaiblis par des renseignements contradictoires.

Principes importants que l'enquêteur doit prendre en considération

Même s'il y a dans l'information des contradictions marquées ou s'il manque des éléments de preuve convaincants, l'enquêteur doit tirer une conclusion. Pour déterminer que l'allégation est fondée, la preuve doit démontrer, selon la prépondérance des probabilités, qu'il est probable que les allégations ont eu lieu. En l'absence d'une telle preuve, l'enquêteur doit conclure que les allégations sont non fondées. Le fardeau de la preuve revient à la partie plaignante, et la norme de la preuve établit qu'il est plus probable qu'un incident se soit produit plutôt qu'il ne se soit pas produit, pour ce qui est de déterminer si la personne en question a fait l'objet d'une situation de harcèlement en milieu de travail. Il peut être particulièrement difficile d'en arriver à une conclusion dans un cas où deux personnes présentent des versions différentes des incidents. Cependant, deux vues contradictoires ne devraient pas nécessairement amener l'enquêteur à conclure que les allégations ne sont pas fondées. Il faut plutôt évaluer attentivement chaque version à la lumière de tous les autres éléments d'information ou de preuve recueillis. L'analyse des faits ne consiste pas uniquement à faire des additions; le nombre de témoins qui appuient une version des événements ne devrait pas être la seule considération. Il arrive qu'un nombre inférieur d'éléments d'information plus convaincants l'emporte sur un nombre supérieur d'éléments plus faibles. L'enquêteur doit pouvoir rendre compte des différents poids attribués aux éléments d'information recueillis et donner des explications.

En outre, au moment d'analyser les preuves, l'enquêteur doit éviter d'essayer de cerner les motifs de la personne contre laquelle des allégations sont faites, à moins que des éléments de preuve ne démontrent qu'une intention malveillante était en fait un facteur. Dans des situations comportant des allégations d'abus de pouvoir, l'intention du gestionnaire peut être un facteur important pour déterminer s'il a harcelé un subalterne. Par exemple, si le gestionnaire exerçait ses responsabilités de gestion d'une manière appropriée sans intention expresse de

porter préjudice à son subalterne mais plutôt pour atteindre un objectif légitime de gestion du rendement, ceci devrait être pris en considération pour déterminer si ses actions ont constitué du harcèlement.

Dans la plupart des cas, l'intention de la personne ayant vraisemblablement harcelé une autre personne ne devrait pas être un facteur servant à déterminer s'il y a eu harcèlement. Bien que l'intention de harceler une autre personne peut être un facteur aggravant pour le gestionnaire au moment où il décide des mesures correctives ou disciplinaires appropriées, l'enquêteur ne devrait pas attacher trop d'importance à cet aspect des allégations. Il doit simplement appliquer les critères indiqués dans le présent Guide pour déterminer si le comportement correspond à la définition du harcèlement.

Aspects nécessitant plus de renseignements

L'enquêteur devrait s'assurer qu'il a recueilli les éléments d'information requis en vertu de son mandat, y compris des renseignements qui appuient ou réfutent chaque allégation particulière. Sinon, il doit déterminer la raison du manque d'information, p. ex. manque de sources, portée limitée des questions posées ou des témoins, mauvaise compréhension des enjeux ou allégations, etc.

S'il n'est pas possible de recueillir d'autres renseignements, l'enquêteur devra décrire les éléments manquants et indiquer comment ils influent sur les résultats de l'enquête. Si les éléments de preuve ne démontrent pas, selon la prépondérance des probabilités, que les allégations sont fondées, elles devraient être jugées non fondées conformément à la norme et au fardeau de la preuve requis dans les situations de harcèlement.

Le tableau suivant peut être utile pour aider l'enquêteur à faire concorder des éléments de preuve contradictoires ou non concluants. On peut le remplir pour chaque allégation afin de faire ressortir les écarts et les lacunes dans les éléments de preuve.

Analyse d'ensemble

	Allégation n° 1	Fait ou perception
--	------------------------	---------------------------

	Allégation n° 1				Fait ou perception	
	Version	Similitudes	Différences	Explications	Connaissance directe des événements	Statut de la source
Partie plaignante	<i>Allègue le harcèlement</i>					
Partie mise en cause	<i>Nie le comportement</i>					
Témoin #1	<i>A été témoin du comportement</i>				Oui, était dans la pièce	
Témoin #2	<i>N'a pas été témoin du comportement</i>				Non, était dans le couloir	
Documents	<i>Aucun document utilisé</i>					
élément d'information matériel	<i>Aucun document utilisé</i>					
	Allégation n° 2				Fait ou perception	
	Version	Similitudes	Différences	Explications	Connaissance directe des événements	Statut de la source
Partie plaignante	<i>Allègue le harcèlement</i>					
Partie mise en cause	<i>Nie le comportement</i>					
Témoin #1	<i>A vu le courriel</i>				Après le fait	
Témoin #2	<i>A vu le courriel</i>				Après le fait	
Documents	<i>Courriel</i>					
élément d'information matériel	<i>Aucun document utilisé</i>					

Annexe 8 – Sommaire préliminaire des faits

[Nom de l'organisation]

PROTÉGÉ B

Dossier no -

Sommaire préliminaire des faits

Comme suite aux allégations de harcèlement faites par [nom de la partie plaignante, titre, section, division] concernant [nom de la partie mise en cause, titre, section, division], le présent sommaire préliminaire des faits est soumis conformément aux conditions du mandat assigné à l'enquêteur mentionné ci-dessous.

[Signature de l'enquêteur]

[Nom de l'enquêteur]

[Date]

Corps du sommaire

Les entrevues ont eu lieu à (endroit) entre (dates) et les personnes suivantes ont été interviewées :

- la partie plaignante [nom, titre, organisation], accompagnée de [nom, titre, organisation];
- la partie mise en cause [nom, titre, organisation], accompagnée de [nom, titre, organisation];
- les témoins [nom, titre, organisation].

Les documents suivants ont été examinés :

- les allégations de harcèlement;
- l'organigramme;
- la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Mandat

Le premier paragraphe du sommaire préliminaire des faits précise le fondement de l'enquête et fournit des renseignements au sujet des parties.

Exemple :

« Cette enquête est menée en vertu de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et de la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement, à la suite d'une allégation de harcèlement en milieu de travail portée par [nom et titre de la partie plaignante] concernant [nom et titre de la partie mise en cause]. »

L'enquêteur décrit ensuite le mandat et donne le nom du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Exemple :

« Le [date], [nom du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement] a confié à [nom de l'enquêteur] le mandat de faire enquête sur les allégations de harcèlement en milieu de travail concernant les parties susmentionnées. L'enquête a été menée en conformité avec la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement. »

Contexte

Le but de cette partie est de fournir des renseignements généraux au sujet des allégations. Ceux-ci doivent être factuels et se rapporter directement aux allégations. Ordinairement, on inclut des données générales au sujet des parties et du lieu de travail, une brève description de la situation, une liste des témoins et, s'il y a lieu, un renvoi à un organigramme. Par exemple, l'enquêteur pourrait situer les parties par rapport à l'organigramme et décrire les relations de travail entre elles. De plus, il pourrait résumer les allégations, y compris les incidents ou événements précédents et la nature des allégations et les conséquences déclarées par la partie plaignante.

Objections préliminaires (le cas échéant)

Durant les entrevues avec les parties, l'enquêteur peut entendre les objections préliminaires de ces dernières. Il est recommandé que l'enquêteur discute de ces objections avec le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement et y réponde en conséquence. Dans la plupart des cas, ces objections ne devraient pas retarder la collecte de renseignements sur les faits. Toutefois, si les objections concernent l'application de l'équité procédurale, comme un manque allégué d'impartialité, l'enquêteur doit promptement y donner suite avec le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement.

Allégations

Les allégations doivent correspondre à celles mises de l'avant par la partie plaignante et qui devraient avoir accompagné le mandat de l'enquêteur, et à toute allégation supplémentaire approuvée par le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement et examinée par la partie mise en cause.

But de l'enquête

Indiquer clairement la question devant être tranchée au moyen de l'enquête.

Exemple :

« [Nom de la partie mise en cause] a-t-il ou elle harcelé [nom de la partie plaignante] dans le milieu de travail? »

Faits

La longueur et le détail de cette partie dépendent de la nature et de la complexité des allégations.

à partir de toutes les données, l'enquêteur doit rédiger le sommaire de façon à donner au lecteur suffisamment de renseignements au sujet de chaque allégation, d'une manière qui est facile à comprendre et logique. Le sommaire préliminaire des faits doit présenter la version des faits des deux parties ainsi que les témoignages des témoins. Il doit aussi inclure tous les renseignements pertinents tirés des preuves documentaires.

Le rôle de l'enquêteur n'est pas de répéter mot pour mot chaque élément d'information communiqué par les parties et les témoins au cours de l'enquête, mais de trier les renseignements en fonction de leur pertinence aux allégations. Il doit séparer ceux qui sont pertinents de ceux qui ne le sont pas, grouper les renseignements par allégation et distinguer les faits des opinions. Tout renseignement qui ne se rapporte pas spécifiquement à l'enquête, mais qui requiert l'attention de la direction doit être porté à l'attention du responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement dès que possible et ne devrait pas être inclus dans le sommaire préliminaire des faits à moins que cela ne soit expressément indiqué dans le mandat.

L'enquêteur doit écarter les éléments de preuve qui ne seraient pas recevables en droit pour les raisons suivantes :

- des règles sur le secret administratif à respecter dans l'intérêt public (sécurité nationale);
- les lois régissant le secret professionnel (avocats);
- les lois protégeant la confidentialité des dossiers médicaux ou d'autres documents provenant de médecins.

Pour s'assurer que des renseignements suffisants sont inclus dans le sommaire préliminaire des faits, l'enquêteur devrait tenir compte de ce qui suit :

- Il y a suffisamment de notes détaillées sur les déclarations des parties et des témoins;
- Les personnes appropriées ont été interviewées et les bonnes questions ont été posées;
- Il y a suffisamment de renseignements pour conclure qu'il y a ou non eu harcèlement.

S'il manque des renseignements, la crédibilité de l'enquête sera gravement compromise; l'enquêteur doit s'efforcer de combler ces lacunes avant de soumettre le sommaire préliminaire des faits.

Présentation du sommaire préliminaire des faits

L'enquêteur présente le sommaire préliminaire des faits au responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement. Une fois le sommaire examiné par l'organisation pour assurer le respect de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement en distribue une copie aux parties. Ceci leur donne l'occasion de faire chacune leurs observations par écrit. Par souci de commodité, un exemple de lettre aux parties pour communiquer le sommaire préliminaire des faits est inclus à la fin de la présente annexe.

Lorsqu'elles reçoivent le sommaire préliminaire des faits, les parties disposent d'un délai raisonnable (10 jours ouvrables) pour répondre à l'information qui y est fournie. Le sommaire préliminaire des faits n'est pas censé divulguer tous les détails de l'enquête, mais plutôt les principaux faits qui serviront de fondement à la décision selon laquelle les allégations de harcèlement sont fondées ou non; ces faits aideront tant l'enquêteur que le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement à rendre une décision.

Si une enquête plus poussée est requise après la présentation du sommaire préliminaire des faits, l'enquêteur devra divulguer tout renseignement nouveau ou supplémentaire obtenu au cours de ce processus d'enquête s'il doit servir à étayer le rapport final. Encore une fois, les parties devraient avoir l'occasion de répondre à ces renseignements supplémentaires.

Après avoir pris en considération la réponse des parties au sommaire préliminaire des faits, l'enquêteur analyse l'information puis rédige le rapport d'enquête qui comprend l'analyse et les conclusions de l'enquête.

EXEMPLE DE LETTRE SOUSSION DU SOMMAIRE PRÉLIMINAIRE DES FAITS AUX PARTIES

PROTÉGÉ B

[Dossier no]

[Nom de la partie]

[Adresse de la partie]

Madame, Monsieur,

La présente fait suite aux allégations de harcèlement en milieu de travail faites par [nom de la partie plaignante] au sujet de [nom de la partie mise en cause].

Vous trouverez ci-joint une copie du sommaire préliminaire des faits présentant les faits réunis au cours de l'enquête. Ce sommaire est un document protégé qui doit être considéré comme confidentiel et ne doit être communiqué qu'aux personnes qui ont besoin de savoir.

Si, après examen du sommaire, vous voulez fournir des renseignements supplémentaires ou contester une information incluse dans le sommaire, vous êtes prié de transmettre ces commentaires par écrit au soussigné au plus tard le [dix jours ouvrables]. Si nous n'avons pas reçu vos commentaires à cette date, il sera présumé que vous êtes en accord avec le sommaire. Une copie de ce sommaire a été fournie à [nom de l'autre partie], qui s'est vu accorder la même possibilité.

Les observations soumises par les parties dans les délais prévus seront prises en considération avant la conclusion de l'enquête, et la soumission du rapport final suivra peu après.

Si vous souhaitez obtenir d'autres renseignements à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec le soussigné.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes sentiments respectueux.

[Nom du responsable du processus de traitement des plaintes]

[Titre]

[Numéro de téléphone]

Pièce jointe

Annexe 9 – Rédaction de rapports

Caractéristiques d'un bon rapport

Il faut garder ces caractéristiques à l'esprit durant la rédaction du rapport afin de produire un rapport d'enquête concis et lisible :

- Le rapport doit atteindre son objectif, c'est-à-dire qu'il doit satisfaire aux exigences du mandat et répondre aux questions soulevées (ces allégations de harcèlement sont-elles fondées ou non).
- Le rapport doit être conçu pour répondre aux besoins du responsable du processus de traitement des plaintes.
- Le rapport doit être logique, suffisamment détaillé et exact. Il ne devrait pas comprendre de renseignements superflus ou non pertinents, ni d'opinions non corroborées. Le responsable du processus de traitement des plaintes doit pouvoir se fier aux faits exposés dans le rapport et rendre une décision en conséquence.

L'enquêteur doit veiller à ce que la structure du rapport soit claire pour le lecteur de sorte qu'il puisse facilement avoir accès aux renseignements et y faire référence. Les pages devraient être clairement numérotées, les dates et les témoins devraient être exacts et il ne devrait y avoir aucune faute d'orthographe ou de grammaire. Le fait de ne pas écrire d'une manière claire et cohérente pourrait porter le responsable du processus de traitement des plaintes à craindre que d'autres erreurs critiques touchant le contenu ou la méthodologie puissent être survenues.

Dans toute la mesure du possible, l'enquêteur devrait recourir à un langage simple et direct pour décrire les faits et élaborer l'analyse. Le responsable du processus de traitement des plaintes s'attendra à ce que les faits soient clairement exposés et à ce que l'analyse soit solide.

De façon générale, l'enquêteur devrait éviter d'utiliser :

- un langage ambigu;
- des abréviations ou des acronymes;
- des phrases trop longues ou complexes;
- des caractérisations ou des descriptions qui pourraient dénoter une partialité;
- une terminologie médicale, juridique ou trop technique.

Enfin, ce peut être une bonne idée pour l'enquêteur de mettre le rapport de côté pendant quelques jours puis de le relire. Ceci lui permettra de relever plus facilement les lacunes et les erreurs. Avant de soumettre le rapport, il devrait se poser les questions suivantes :

- Une personne qui n'est pas au courant de la situation pourrait-elle facilement comprendre le rapport?
- Le rapport est-il rédigé de façon cohérente et concise?
- Le rapport satisfait-il aux exigences du mandat?

Pour un exemple de la disposition du rapport d'enquête, se reporter à l'Annexe 10 du guide.

Annexe 10 – Rapport d'enquête

PROTÉGÉ B

Dossier no [...]

Page couverture

Rapport d'Enquête

Plaignante : [partie plaignante]

Partie en cause : [partie en cause]

Nature des allégations :

(Ceci est une brève description du genre d'allégations faites)

Les allégations sont énoncées à l'annexe 1 du présent rapport.

Le mandat, y compris toute modification subséquente, est présenté à l'annexe 2 du présent rapport.

Le sommaire préliminaire des faits a été envoyé à la partie plaignante le :

Des commentaires concernant le sommaire préliminaire des faits ont été reçus le :

Le sommaire préliminaire des faits a été envoyé à la partie mise en cause le :

Des commentaires concernant le sommaire préliminaire des faits ont été reçus le :

Les réponses des parties se trouvent à l'annexe 3 du présent rapport.

Corps du rapport

Allégations

[Nom de la partie plaignante] allègue que [nom de la partie mise en cause] l'a harcelé(e) dans le milieu de travail.

Les allégations qui ont constitué l'objet de la présente enquête sont les suivantes :

(Reproduire les allégations)

Mandat

(Le premier paragraphe du corps du rapport indique le fondement sur lequel l'enquête a été menée)

Processus d'enquête

(Les quatre sections qui suivent reprennent essentiellement les renseignements présentés dans le sommaire préliminaire des faits.)

Les entrevues ont été menées à [endroit] du [date] au [date], et les personnes suivantes ont été interviewées :

Les parties au différend :

[Nom de la partie plaignante] accompagné(e) par [nom, titre et organisation de l'accompagnateur].

[Nom de la partie mise en cause] accompagné(e) par [nom, titre et organisation de l'accompagnateur].

Les témoins :

[Noms, titres et organisations des témoins]

Les documents suivants ont été pris en considération :

Objections préliminaires

(S'il y a lieu)

Faits

En plus des faits présentés dans le sommaire préliminaire des faits, les commentaires reçus après la soumission du sommaire peuvent aussi être inclus dans le rapport d'enquête. Il revient à l'enquêteur de déterminer quels éléments devraient être inclus. Cependant, les commentaires des parties devraient être inclus dans ce rapport si, à la suite des réponses des parties au sommaire préliminaire des faits, l'enquêteur a dû rouvrir l'enquête.

Analyse

L'analyse ne se retrouve que dans le rapport d'enquête et réunit tous les principaux éléments de preuve. Elle devrait commencer par la description des critères à respecter en vertu de la définition de la Politique pour conclure à un manquement à la Politique. L'analyse est un élément essentiel du rapport; elle exige un examen approfondi de la part de l'enquêteur, qui étudie les preuves réunies et les arguments soumis par les parties, ainsi que tout autre renseignement pertinent recueilli au cours de l'enquête. L'analyse doit expliquer comment les renseignements recueillis ont été évalués, et pourquoi l'enquêteur en est arrivé à une conclusion donnée. Les allégations doivent être énoncées et analysées séparément et ensemble si l'on tente de démontrer un comportement répété.

Remarque : Les commentaires au sujet des facteurs sous-jacents du milieu de travail qui ont pu mener aux allégations peuvent être inclus dans le rapport si le mandat le prévoit.

Conclusion

Pour déterminer si le comportement allégué constitue du harcèlement, l'enquêteur doit se demander si ce comportement satisfait aux critères énoncés dans la Politique.

Par exemple :

1. **Allégation** [*énoncer le comportement allégué*]

a. **éléments de preuve et faits**

« La preuve indique que... »

b. **Analyse**

Exemple : « Le comportement était inopportun, car... Il était injurieux et visait la personne qui a soulevé l'allégation de harcèlement... la personne savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice... il a eu lieu en milieu de travail. Par conséquent, l'allégation est fondée. »

ou

« Le comportement n'était pas inopportun en ce sens que... Par conséquent, l'allégation est non fondée. »

2. **Allégation** (*s'il y a lieu*)

a. **éléments de preuve et faits**

b. **Analyse**

Conclusions

Dans cette partie, l'enquêteur résume ses constatations et tire ses conclusions en présentant la justification à l'appui de chaque allégation. Le rapport d'enquête devrait comprendre des conclusions qui résument les points principaux et soulignent l'information essentielle du rapport. Les conclusions sont souvent considérées comme l'élément le plus utile du rapport parce qu'elles clarifient de façon succincte les constatations.

En ce qui concerne les allégations, les constatations ne devraient jamais être non concluantes. Si l'enquêteur détermine qu'il n'y a pas suffisamment de preuves pour conclure que les allégations sont fondées ou fondées en partie, il doit conclure que la preuve n'appuie pas les allégations, conformément à la norme et au fardeau de la preuve.

Les conclusions concernant chaque allégation doivent permettre aux lecteurs de bien comprendre que :

- Selon la prépondérance des probabilités, les éléments de preuve appuient (ou n'appuient pas) les allégations;
- Si la preuve appuie les allégations, le comportement répond (ou ne répond pas) aux critères du harcèlement au sens de la Politique.

Les conclusions ne doivent renfermer aucun élément de surprise, c'est-à-dire qu'elles doivent toutes être liées aux allégations et aux éléments de preuve contenus dans le rapport. Elles doivent être cohérentes (logiques et faciles à suivre), claires (écrites dans une langue ordinaire), concises et appropriées aux faits tels qu'énoncés.

Exemple : « Compte tenu de la preuve susmentionnée et à la lumière de l'information disponible, je conclus par la prépondérance des probabilités que les allégations de harcèlement en milieu de travail présentées par [nom de la partie plaignante] concernant [nom de la partie mise en cause] sont fondées /non fondées. »

Si le mandat exigeait que l'enquêteur cerne les enjeux, l'enquêteur aurait également à inclure cette constatation dans le rapport d'enquête.

Exemple : « Il apparaît que les rôles et responsabilités des parties portent à confusion et pourraient être source de conflits entre elles. Il semble y avoir un chevauchement de responsabilités qui crée un conflit depuis des mois. »

Remarque : Le rapport de n'est pas assorti de recommandations quant aux mesures administratives, correctives, réparatrices ou disciplinaires qui devraient être prises.

Déclaration finale de l'enquêteur

Je déclare que, dans la conduite de cette enquête, les règles d'équité procédurale ont été respectées. Je me suis assuré que les parties étaient informées de leurs droits et obligations dans le cadre du processus d'enquête et j'ai donné à toutes les personnes concernées, y compris aux témoins, l'occasion de vérifier leurs déclarations. Je déclare

également avoir tenu compte de tous les commentaires des parties au sujet du sommaire préliminaire des faits en ce qui concerne tant mon évaluation de ce cas que les conclusions présentées ci-dessus.

[Signature]

[Date]

Annexe 11 – Contenu et divulgation des rapports d’enquête sur le harcèlement

Les renseignements qui suivent ont pour but d’aider à déterminer le genre de renseignements qui devraient être divulgués ou dissimulés dans le cadre d’une enquête menée en vertu de la Politique.

Conformément à la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement et à la Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement, les parties concernées par les allégations de harcèlement (partie plaignante et partie mise en cause) peuvent s’attendre à ce qui suit :

- recevoir l’information liée aux allégations par écrit;
- examiner une copie du rapport préliminaire des faits, pour commentaires, avant que l’enquêteur n’achève le rapport final;
- être informé par écrit du résultat de l’enquête et recevoir une copie du rapport final.

Cela signifie qu’au cours du processus, ces parties peuvent généralement s’attendre à avoir accès à leurs renseignements personnels, qui comprennent les commentaires faits à leur sujet par d’autres personnes, ainsi que tout autre renseignement (personnel ou autre) qui est pertinent à l’enquête, et dont la divulgation est conforme au règlement de la plainte et permet d’assurer un processus équitable.

Les enquêteurs devraient également être conscients que l’information qu’ils recueillent et consignent au cours de l’enquête est assujettie à la Loi sur l’accès à l’information et à la Loi sur la protection des renseignements personnels et que les

parties et d'autres personnes (sous réserve d'exceptions limitées) peuvent y accéder. Par conséquent, les enquêteurs ne devraient généralement pas faire de promesse de confidentialité à l'une ou l'autre des parties interviewées.

De plus, les enquêteurs ne devraient pas inclure les genres de données suivants dans leurs rapports d'enquête, à moins qu'elles n'aient une incidence directe sur le dénouement de l'enquête :

- les données sur la vie privée familiale ou la situation financière ou médicale des parties concernées par les allégations;
- le recours à des services de counselling;
- les répercussions médicales ou financières;
- les effets sur d'autres relations;
- des identificateurs personnels (numéro d'assurance sociale, code d'identification du dossier personnel);
- l'adresse ou le numéro de téléphone à domicile;
- toute autre donnée qui n'a pas d'incidence sur la conclusion de l'enquête.

Si les enquêteurs n'omettent pas ces genres de données, les rapports devront être expurgés avant que des copies ne puissent être fournies aux parties concernées conformément à la Politique.

Annexe 12 – Liste de contrôle du gestionnaire délégué

à la réception du rapport d'enquête et avant de le communiquer aux parties, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement doit veiller à ce que les éléments suivants, y compris ceux assurant l'équité procédurale, soient présents :

- Les exigences du mandat sont solides et ont été respectées;
- La partie mise en cause a été informée des allégations;
- L'enquêteur est indépendant et n'a aucun intérêt dans le dénouement de l'enquête;

- L'enquêteur a abordé l'enquête avec un esprit ouvert et n'a pas causé préjudice à l'une ou l'autre des parties;
- Le langage utilisé est impartial et non biaisé;
- Les parties ont eu l'occasion de se faire accompagner ou aider au cours de l'enquête;
- Les parties ont été informées des déclarations faites à leur sujet;
- Les parties ont eu l'occasion de fournir des preuves corroborantes;
- Les parties ont eu l'occasion de commenter les déclarations défavorables faites par l'autre partie et les témoins;
- Les parties ont eu l'occasion de clarifier les contradictions touchant les preuves;
- Les méthodes utilisées pour recueillir des faits et la présentation des faits sont solides;
- Les principaux témoins ont été identifiés et interviewés;
- Tous les documents et politiques pertinents ont été examinés;
- Les principales questions d'enquête ont été étudiées à fond (qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment);
- L'enquêteur a dûment relevé les lacunes et remis en question les incohérences liées aux éléments de preuve;
- L'enquêteur a fait le tri des renseignements et n'a inclus que ceux directement liés aux allégations;
- La charge et le fardeau de la preuve ont été bien compris et appliqués;
- Le degré de preuve est suffisant pour conclure qu'il est plus probable qu'une allégation se soit produite plutôt qu'elle ne se soit pas produite (selon la prépondérance des probabilités);
- L'analyse et les conclusions sont fondées sur les faits qui ont été divulgués aux parties;
- L'analyse et les conclusions sont logiques et sont directement liées aux allégations;
- Le rapport d'enquête est concis et n'est pas une reprise complète de l'enquête;

- Il n'y a pas de fautes d'orthographe et de grammaire, ni d'inexactitudes importantes (noms des témoins, dates, endroits, terminologie);
- Le rapport d'enquête est bien organisé (preuves, analyse, conclusion);
- Le rapport d'enquête ne contient pas de renseignements qui n'ont pas de lien ou de pertinence avec le dénouement de l'enquête;
- Le rapport d'enquête satisfait aux exigences des lois applicables en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Si l'un des éléments ci-dessus soulève des doutes, le responsable du processus de traitement des plaintes de harcèlement devrait en discuter avec l'enquêteur et corriger les lacunes.

Date de modification :

2015-08-21