



**Fonds non publics
(FNP)**

Lignes directrices sur la prévention et la résolution du harcèlement

La publication de ce document est autorisée par le chef de la direction de l'ASPC.

BPR : CDPPH

Le 12 mai 2006

Canada 

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – POLITIQUE	1
1.1 Introduction.....	1
1.2 Objectif.....	2
1.3 Portée de la politique	3
1.3.1 Généralités	3
1.3.2 Clients autorisés	3
1.4 Définitions.....	4
1.5 Indemnité et assistance judiciaire.....	5
PARTIE 2 – PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT	6
2.1 Généralités	6
2.2 Harcèlement et conflit en milieu de travail.....	6
2.3 Éducation et formation.....	6
2.4 Rôles et responsabilités du Personnel des FNP	7
2.4.1 Responsabilités	7
2.4.2 Rôles	7
2.5 Responsabilités des surveillants.....	7
2.5.1 Responsabilités générales	7
2.5.2 Responsabilités particulières.....	7
2.6 Compétitions de consommation d’alcool	8
PARTIE 3 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS LIÉS AU PROGRAMME SUR LE HARCÈLEMENT DES FNP.....	9
3.1 Agents responsables.....	9
3.1.1 Délégation	9
3.1.2 Responsabilités	9
3.1.2.1 Responsabilités générales	9
3.1.2.2 Responsabilités particulières.....	10
3.2 Conseiller en droits de la personne et en prévention du harcèlement ..	11
3.3 Conseillers en matière de harcèlement	12

3.3.1	Responsabilités	12
3.3.2	Habilités et qualités personnelles	12
3.3.3	Risques de conflits d'intérêts	13
3.4	Gestionnaires des ressources humaines	13
3.4.1	Rôles et responsabilités	13
3.5	Assistants	13
3.5.1	Sélection et nomination.....	13
3.5.2	Rôle.....	14
3.6.	Plaignant	14
3.6.1	Droits.....	14
3.6.2	Responsabilités	15
3.7	Mis en cause.....	15
3.7.1	Droits.....	15
3.7.2	Responsabilités	16
3.8	Enquêteur en matière de harcèlement	16
3.9	Sources d'information pour le Personnel des FNP	17
PARTIE 4 – DÉPÔT ET ÉVALUATION D'UNE PLAINTÉ		18
4.1	Dépôt et réception d'une plainte.....	18
4.1.1	Dépôt d'une plainte.....	18
4.1.2	Éléments de la plainte	18
4.1.3	Réception d'une plainte	18
4.2	Premières mesures prises par l'AR.....	19
4.3	Évaluation de la situation	19
4.3.1	Consultation	19
4.3.2	Décision	20
4.4	Les critères de harcèlement sont respectés	20
4.5	Les critères de harcèlement ne sont pas respectés	21
4.6	Acte criminel possible ou contravention possible à la <i>Loi sur la défense nationale</i>	21
4.7	Plaintes visant plus d'une organisation des BNP	21
4.8	Plaintes multiples	22
4.9	Plaintes visant plus d'une compétence.....	22

4.10	Plaintes et griefs identiques.....	23
4.11	Plaintes de mauvaise foi.....	23
	PARTIE 5 – RÉOLUTION DES PLAINTES	24
5.1	Solutions s’offrant aux plaignants pour régler des plaintes.....	24
5.2	Initiative personnelle	25
5.3	Intervention du surveillant.....	25
5.4	Médiation	26
5.4.1	Aperçu.....	26
5.4.2	Médiateurs.....	26
5.4.3	Autres parties intéressées.....	27
5.4.4	Traitement de l’information.....	27
5.4.5	Modalités de résolution.....	27
5.5	Enquête administrative	28
5.5.1	Généralités	28
5.5.2	Enquêteurs en matière de harcèlement	28
5.5.2.1	Sélection.....	28
5.5.2.2	Rôles et responsabilités.....	29
5.5.2.3	Mandat des responsables de l’enquête administrative.....	29
5.5.3	Étapes d’une enquête	30
5.5.4	Rapports de l’enquêteur	30
5.5.4.1	Aperçu.....	30
5.5.4.2	Rapport provisoire	31
5.5.4.3	Rapport final	31
5.5.5	Décision de l’agent responsable.....	31
5.5.6	Dépôt d’un grief par suite de la décision	32
	PARTIE 6 – RÉTABLISSEMENT D’UN CLIMAT DE TRAVAIL FAVORABLE	33
6.1	Options.....	33
6.2	Rumeurs et conjectures	33
	PARTIE 7 – QUESTIONS IMPORTANTES.....	34
7.1	Divulgence.....	34
7.2	Protection des renseignements personnels.....	35
7.3	Correspondance et documentation.....	35

7.4	Rapidité d'exécution	36
7.5	Suivi et rapports.....	36

ANNEXE A		
	Plainte de harcèlement.....	A-1

ANNEXE B		
	Tableau permettant de déterminer quel processus devrait s'appliquer, celui des FNP ou du MDN/des FC.....	B-1

ANNEXE C		
	Profil des compétences des enquêteurs en matière de harcèlement.....	C-1

ANNEXE D		
	Mandat du responsable de l'enquête administrative.....	D-1

PARTIE 1 – POLITIQUE

1.1 Introduction

Conformément à l'autorité qui lui a été déléguée pour l'exercice de tous les pouvoirs et toutes les fonctions liés à la gestion du Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes (FNP), le chef de la direction (CDir) de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes (ASPFC) a des obligations, des responsabilités et des comptes à rendre en ce qui a trait à la création d'un milieu de travail exempt de harcèlement et positif. Dans cette optique, le CDir a publié la politique Prévention et résolution du harcèlement des FNP et les présentes lignes directrices.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP) prescrit que toute personne en milieu de travail a le droit de ne pas subir de harcèlement fondé sur 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 et l'état de personne graciée. Ces éléments sont désignés comme des motifs de discrimination illicites. De plus, au sens de la loi, le harcèlement sexuel est jugé comme un acte discriminatoire fondé sur un motif illicite. La politique Prévention et résolution du harcèlement (la politique) des FNP traite de ce genre de comportement, mais définit en plus le harcèlement comme tout comportement inopportun et injurieux d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. La politique et les présentes lignes directrices sont axées sur la prévention et la résolution rapide du harcèlement en milieu de travail.

La politique des FNP reconnaît le caractère essentiel d'un milieu de travail qui favorise l'esprit d'équipe et encourage chacun à faire de son mieux pour atteindre et maintenir les objectifs des FNP. La confiance mutuelle, le soutien et le respect de la dignité et des droits de toute personne sont indispensables. Le harcèlement sous certaines formes contrevient à la loi, mine la confiance et le respect des personnes et peut créer un climat de travail malsain. Par conséquent, l'efficacité opérationnelle, la productivité, la cohésion de l'équipe et le moral peuvent en souffrir.

Ces lignes directrices visent à préciser la marche à suivre à l'appui de la politique et elles devraient être utilisées parallèlement à la politique afin de prévenir, de traiter et de régler les cas de harcèlement.

Les FNP ont pour politique de créer un milieu de travail respectueux en favorisant la prévention et la résolution rapide du harcèlement. Tous les membres du Personnel des FNP ont le droit d'être traités avec équité, respect et dignité dans un milieu de travail exempt de harcèlement; ils ont par ailleurs la responsabilité de traiter les autres de la même manière. Le harcèlement, peu importe sa forme, est une conduite inacceptable qui ne sera pas tolérée. Aucun membre du Personnel des FNP ne doit harceler quiconque dans le milieu de travail. Des mesures disciplinaires

et/ou administratives peuvent être prises contre tout membre du Personnel des FNP qui soumet une autre personne à du harcèlement.

La politique et ces lignes directrices mettent l'accent sur la prévention du harcèlement. Les FNP ont pour politique de prévenir tout harcèlement et de régler les cas de harcèlement lorsqu'ils surviennent. Il incombe toutefois à chacun de veiller à ce que le milieu de travail soit exempt de harcèlement.

Les gestionnaires et les surveillants ont une responsabilité particulière pour ce qui est de créer et de maintenir un milieu de travail positif et exempt de harcèlement et pour ce qui est de réagir rapidement aux problèmes dès qu'ils surviennent. L'exercice des responsabilités et activités normales de gestion face à de tels problèmes est le meilleur moyen de s'assurer d'un milieu de travail positif et exempt de harcèlement. Aucune des présentes procédures ne vise à réduire ces responsabilités et mécanismes d'imputabilité.

Tous les membres du Personnel des FNP ont le droit d'obtenir un traitement rapide, impartial et délicat de tout incident de harcèlement, sans avoir à craindre de représailles. Cependant, ce droit ne devrait entraver ni restreindre d'aucune façon l'exercice par les surveillants de leurs responsabilités relatives au maintien de l'ordre et de la discipline en milieu de travail. Il incombe aux surveillants, aux gestionnaires, aux chefs et aux conseillers de s'acquitter des fonctions normalement associées à leurs responsabilités, comme l'attribution du travail, l'évaluation du rendement, l'orientation, le maintien de la discipline et la prestation de conseils.

Il incombe à quiconque participe au traitement d'une plainte de veiller à ce que personne ne subisse de préjudice, de récrimination ni d'embarras par suite du dépôt d'une plainte. On n'accepte et ne tolère aucune forme de représailles contre une personne qui aurait signalé une situation de harcèlement. Cette interdiction s'étend à toutes représailles exercées contre les personnes qui servent de témoin, qui représentent le plaignant ou le mis en cause, ou qui coopèrent à l'enquête. Quiconque se livre à ce genre de représailles s'expose à des mesures disciplinaires ou administratives.

1.2 Objectif

Les objectifs de ces lignes directrices sont les suivants :

- promouvoir un environnement positif au sein des organisations des Biens non publics (BNP) à l'appui de la dignité, de l'estime de soi, de la productivité ainsi que des objectifs individuels de tous les employés;
- faire valoir un processus interne visant à prévenir et à régler les cas de harcèlement en milieu de travail, en favorisant l'équité et le respect mutuel et en donnant des précisions concernant les normes de comportement attendu de toutes les personnes visées par cette politique;

- informer les membres du Personnel des FNP de leurs droits et responsabilités aux termes de la politique;
- satisfaire aux obligations légales des FNP aux termes de la LCDP.

1.3 Portée de la politique

1.3.1 Généralités

La politique et les lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement, ainsi que les droits et obligations qui y sont précisés, s'appliquent à tous les membres du Personnel des FNP, tels qu'ils ont été décrits dans ces lignes directrices.

Toute relation contractuelle avec les FNP devrait comporter une clause exigeant le respect de la politique Prévention et résolution du harcèlement.

Toute personne visée par la compétence de cette politique peut déposer une plainte aux termes de la politique Prévention et résolution du harcèlement. Cependant, dans le cas où le membre du Personnel des FNP, qu'il soit plaignant ou mis en cause, est un employé civil du ministère de la Défense nationale (MDN) ou un membre des Forces canadiennes (FC), l'agent responsable (AR) doit, en consultation avec les autorités du MDN ou des FC concernées, déterminer quelle politique et quelles lignes directrices sur la prévention et la résolution du harcèlement doivent être suivies. La section 4 des présentes lignes directrices contient d'autres détails concernant les plaintes visant plus d'une compétence.

Une plainte ne sera pas traitée en vertu de cette procédure à moins qu'elle ne soit déposée dans un délai d'un an du dernier incident sur lequel la plainte est fondée ou, en deçà d'une plus longue période que l'AR jugera appropriée dans les circonstances, afin d'assurer l'équité de la procédure pour les parties et le meilleur intérêt des FNP.

1.3.2 Clients autorisés

Les plaintes déposées par des personnes qui ne sont pas assujetties à la politique et aux lignes directrices contre des personnes qui y sont assujetties, notamment les clients autorisés des programmes et services afférents aux BNP, peuvent être traitées selon l'esprit et les principes de ces lignes directrices.

NOTE : Il est entendu que, avant de formuler une plainte, les parties devraient être encouragées à explorer et à examiner consciencieusement toutes les options possibles en vue de chercher une solution informelle, si cela est possible et raisonnable.

1.4 Définitions

L'**assistant** est une personne choisie par le plaignant ou le mis en cause, comme un ami, un collègue ou un représentant syndical, qui peut appuyer, accompagner ou assister le plaignant ou le mis en cause à tout moment du processus de la plainte.

Le **conseiller en droits de la personne et en prévention du harcèlement** (CDPPH) est la principale ressource et un conseiller en matière de harcèlement (CH) pour toutes les organisations des BNP concernant toute question liée à la prévention et à la résolution du harcèlement. De plus, il conseille le CDir de l'ASPFC et tous les AR relativement à l'ensemble des questions portant sur la politique et les lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement.

Les **conseillers en matière de harcèlement** sont le CDPPH et tout autre employé des FNP au sein de leur organisation qui ont été nommés par les AR pour fournir des renseignements et des conseils aux AR concernant la politique et les procédures en matière de harcèlement, ainsi que le rôle et les responsabilités des AR quant à la prévention du harcèlement et la résolution des cas de harcèlement.

L'**enquête administrative** est l'examen des circonstances entourant une situation, un événement, un incident, un cas, un différend, une affaire ou une plainte que mène un enquêteur ou une équipe d'enquêteurs afin d'établir tous les facteurs et circonstances pertinents qui aideront l'AR à prendre une décision raisonnable.

L'**évaluation de la situation** est l'examen préliminaire d'une plainte de harcèlement en vue de déterminer les mesures qu'il convient de prendre.

Le **harcèlement** se définit comme tout comportement inopportun, non sollicité et injurieux d'une personne envers une autre ou d'autres personnes sur les lieux de travail et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou blesser. Il comprend tout acte, propos ou exhibition qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou menace. Il comprend le harcèlement au sens de la LCDP.

Le harcèlement comprend aussi l'abus de pouvoir qui signifie l'exercice malséant de l'autorité ou du pouvoir inhérent à un poste.

L'exercice normal des responsabilités et de l'autorité associées à la prestation de conseils, à l'attribution des tâches, à l'orientation, à l'évaluation du rendement, à la discipline et à d'autres fonctions de surveillance ne constitue pas du harcèlement. Dans le même ordre d'idées, l'exercice normal des responsabilités et de l'autorité associées à des situations où, en vertu de la loi, du grade du militaire, de la classification civile ou d'une nomination, une personne est le supérieur d'une autre personne ne constitue pas du harcèlement.

Le **lieu de travail** est l'aire de travail et le milieu de travail dans son ensemble où la personne exerce ses fonctions et activités associées au travail dans le cadre duquel des relations de travail sont en jeu ou sont concernées.

Le **mis en cause** est une personne contre qui une plainte de harcèlement a été déposée.

L'expression **mode alternatif de règlement des conflits (MARC)** désigne, pour les besoins de la politique et des lignes directrices, les mécanismes et techniques de règlement des conflits qui ne comportent pas la procédure d'enquête traditionnelle. Elle fait référence aux activités telles l'initiative personnelle, l'intervention du surveillant, la facilitation, la médiation, et ainsi de suite (pour plus de précisions, se reporter à la partie 5, Résolution des plaintes).

Le **Personnel des FNP** désigne tous les entrepreneurs et les employés du Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes (FNP), ainsi que tous les membres des FC et les employés civils du MDN qui, dans l'exercice de leurs fonctions officielles, travaillent directement pour des organisations des BNP.

Le **plaignant** est la personne qui dépose une plainte de harcèlement.

La **plainte** est une déclaration présentée à l'AR ou à une autre personne exerçant l'autorité et dans laquelle on formule une ou des allégations précises de harcèlement. La plainte initiale peut être verbale, toutefois, pour qu'elle soit traitée, elle doit être rédigée, datée et signée par le plaignant.

1.5 Indemnité et assistance judiciaire

Si l'employé des FNP visé par une plainte de harcèlement, aux termes de la politique Prévention et résolution du harcèlement, a agi honnêtement et sans malice dans les limites de ses fonctions ou de son emploi et qu'il a raisonnablement satisfait aux attentes de l'employeur, les FNP ont pour politique de l'indemniser et de lui fournir une aide juridique, dans l'esprit et selon les principes de la *Politique sur l'indemnisation des fonctionnaires de l'État et sur la prestation de services juridiques à ces derniers* du Conseil du Trésor.

PARTIE 2 – PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

2.1 Généralités

La création d'un environnement de travail positif nécessite que ces politique et procédure soient appliquées uniformément au sein des organisations des BNP. Pour que les objectifs de prévention et de résolution du harcèlement se réalisent, des principes rigoureux de leadership doivent être appliqués. L'un des principes les plus importants est l'établissement et le maintien d'un environnement éthique positif fondé sur le respect des droits et de la dignité d'autrui, plutôt que sur la crainte des punitions. La création d'un environnement éthique relève principalement des chefs et oblige toute personne à reconnaître les droits d'autrui, et à promouvoir et à pratiquer le respect mutuel, l'équité et la responsabilisation.

2.2 Harcèlement et conflit en milieu de travail

On reconnaît qu'il surgit parfois des conflits en milieu de travail. Le harcèlement et/ou les conflits en milieu de travail peuvent miner considérablement le moral et créer un climat malsain qui nuit au bien-être de chacun et à l'efficacité de l'équipe. Pour rétablir des relations de travail favorables, il faut traiter et résoudre les situations de conflit sans délai.

Le conflit en milieu de travail peut aller d'un désaccord verbal en privé à des comportements extrêmes comme des cris, des menaces et même des agressions. Il peut être attribuable à des différences de personnalité ou à une absence de communication, notamment à un manque d'ouverture à différents points de vue.

Tous les conflits ne dégénèrent pas en harcèlement. Les conflits et le harcèlement en milieu de travail peuvent survenir de façon isolée, ils peuvent se produire en même temps, ou une situation peut en engendrer une autre. La nature de chaque situation dépend des faits et des circonstances qui lui sont propres. Le harcèlement et les conflits en milieu de travail sont importants et appellent une intervention immédiate afin d'améliorer le climat de travail. Il ne faut ménager aucun effort pour régler les situations de conflit pouvant mener à du harcèlement.

2.3 Éducation et formation

L'éducation et la formation sont des moyens efficaces de prévenir les conflits et le harcèlement. Il faut sensibiliser tous les employés par des séances d'orientation et d'information et des rappels réguliers dans le cadre de réunions de travail ou sous forme de notes de service, de courriels, d'avis, d'affiches et de bandes vidéo.

2.4 Rôles et responsabilités du Personnel des FNP

2.4.1 Responsabilités

Tous les membres du Personnel des FNP ont la responsabilité de respecter cette politique, ainsi que de promouvoir et de maintenir un environnement de travail et de service exempt de harcèlement. Chacun a le droit d'être traité avec équité, dignité et respect et a le devoir de traiter ses collègues de la même façon.

2.4.2 Rôles

Tous les membres du Personnel des FNP ont un rôle à jouer, entre autres :

- a. éviter tout comportement qui pourrait constituer du harcèlement;
- b. corriger ou signaler, conformément aux responsabilités de leur poste, tout harcèlement possible dont ils sont témoins ou victimes en milieu de travail;
- c. réagir raisonnablement lorsqu'ils s'estiment victimes de harcèlement;
- d. encourager leurs collègues à agir en pareilles circonstances et les appuyer à cet effet.

2.5 Responsabilités des surveillants

2.5.1 Responsabilités générales

Les surveillants à tous les échelons doivent veiller à ce que les tâches nécessaires soient accomplies dans un saine esprit d'équipe. Ils doivent favoriser un climat de travail exempt de harcèlement. Ils doivent aussi tâcher de prévenir le harcèlement parmi les membres du Personnel des FNP sous leur autorité et de rester à l'affût de tout symptôme de harcèlement possible dans le milieu de travail. Des rumeurs, un taux accru d'absentéisme, une baisse de motivation ou de rendement ou un taux élevé de roulement peuvent être des signes de conflits ou de harcèlement.

2.5.2 Responsabilités particulières

Les surveillants ont un rôle crucial à jouer pour favoriser le genre de climat de travail favorable que requièrent les organisations des BNP. Ils ont notamment les responsabilités suivantes :

- a. donner l'exemple des comportements appropriés en milieu de travail;

- b. veiller à ce que leurs subalternes soient au courant de leurs responsabilités et de leurs droits;
- c. prendre sans délai des mesures pour corriger tout comportement inconvenant de leurs subalternes avant que cela ne pose un problème;
- d. intervenir dès les premiers stades des situations présumées de harcèlement et/ou de conflit.

2.6 Compétitions de consommation d'alcool

La participation à des compétitions fondées sur la consommation excessive d'alcool est souvent obtenue par coercition, expresse ou implicite. Pour plus de certitude, lorsque les activités de ce genre ont pour effet d'offenser, de diminuer, de rabaisser ou d'humilier leurs participants, elles constituent du harcèlement.

Pour éviter que ces activités n'engendrent des comportements qui constituent du harcèlement, les compétitions de consommation d'alcool sont interdites.

PARTIE 3 – RÔLES ET RESPONSABILITÉS LIÉS AU PROGRAMME SUR LE HARCÈLEMENT DES FNP

3.1 Agents responsables

3.1.1 Délégation

Les AR sont les personnes suivantes :

- a. le CDir de l'ASPFC, en ce qui concerne les chefs de division;
- b. les chefs de division, pour ce qui est de tous les membres du Personnel des FNP sous leur surveillance;
- c. les commandants des bases et escadres (Cmdt [B/E]), ou leur responsable désigné, en ce qui touche les membres du Personnel des FNP sous leur surveillance. Il est à noter que les Cmdt (B/E) sont responsables des employés des Programmes de soutien du personnel (PSP), mais non pas des employés de CANEX, des Services financiers du RARM, de la comptabilité et des ressources humaines.

3.1.2 Responsabilités

Vu leurs fonctions de leadership et de gestion, les AR ont la responsabilité de veiller à ce que tout les membres du Personnel des FNP travaillent dans un climat exempt de harcèlement.

3.1.2.1 Responsabilités générales

- a. veiller à la prévention du harcèlement, y compris l'organisation de séances de sensibilisation au harcèlement et d'initiatives de communication liées à la politique;
- b. faire connaître aux nouveaux membres du Personnel des FNP et rappeler à ceux qui sont en poste leurs droits et responsabilités en vertu de la politique et des lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement;
- c. vérifier que tous les nouveaux membres du Personnel des FNP et ceux en poste ont reçu la formation de sensibilisation au harcèlement;
- d. intervenir rapidement afin de régler tout cas possible de harcèlement qu'on porte à leur attention, qu'une plainte ait été formulée ou non;
- e. veiller à ce que les surveillants reçoivent une orientation, une formation et un soutien appropriés dans l'exécution de leurs responsabilités en

vertu de la politique et des lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement, y compris pour le règlement des plaintes de harcèlement;

- f. désigner les CH pour servir les membres du Personnel des FNP agissant sous leur direction et assurer la disponibilité des services des CH, au besoin;
- g. veiller à ce que les CH désignés puissent suivre la formation appropriée.

3.1.2.2 Responsabilités particulières

- a. veiller à ce que les plaintes de harcèlement soient traitées de manière appropriée et expéditive;
- b. veiller à ce que le CDPPH soit mis au courant de toutes les plaintes ayant trait à des allégations de harcèlement et lui fournir les renseignements suivants : la nature de la plainte, les noms du plaignant et du mis en cause et toutes les mesures prises en vue de résoudre le problème;
- c. veiller à ce que les parties connaissent les modes alternatifs et se voient offrir un MARC afin qu'on tâche par tous les moyens de résoudre les cas/plaintes de harcèlement à l'aide de ces techniques constructives d'intervention rapide;
- d. veiller à ce que les personnes touchées par une situation ou une plainte soient traitées avec équité;
- e. veiller à ce que le mis en cause dans une plainte soit informé sans délai du dépôt d'une plainte et à ce qu'on lui fournisse une version écrite des allégations;
- f. obtenir, s'il y a lieu, les services du CDPPH;
- g. obtenir, s'il y a lieu, les services d'un médiateur qui soit acceptable pour les parties. S'il y a une entente qui exige l'approbation de l'AR, celui-ci l'examinera et, s'il en est satisfait, il approuvera le protocole d'entente;
- h. veiller à ce que tous les membres du Personnel des FNP visés par une plainte aient la possibilité d'avoir quelqu'un pour les accompagner ou les assister;
- i. convoquer au besoin des enquêtes sur le harcèlement et veiller à ce qu'elles soient menées de manière équitable, sensible, impartiale et intégrale, et rendre des décisions fondées sur leurs constatations;

- j. veiller à ce que le plaignant et le mis en cause soient informés par écrit des résultats d'une enquête;
- k. décider s'il convient de séparer le plaignant et le mis en cause en les affectant à des lieux de travail différents et/ou en modifiant leur lien hiérarchique durant la période de résolution;
- l. déterminer les mesures de correction et de réparation à prendre pour régler une situation ou une plainte, qu'elle soit fondée ou non;
- m. faire le suivi de la situation pour s'assurer que les mesures correctives ont été efficaces et que les problèmes ne se posent plus;
- n. traiter tous les renseignements concernant la plainte et le processus de résolution avec discrétion et délicatesse et conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- o. afin d'établir des comptes rendus, noter les membres du Personnel des FNP ayant reçu la formation et les particularités des plaintes de harcèlement;
- p. être à l'affût de la possibilité de représailles contre toute partie à une plainte de harcèlement et prendre les mesures qui s'imposent afin de prévenir et/ou restreindre les représailles possibles. Les mesures administratives ou disciplinaires autorisées que l'on prend à l'égard d'un mis en cause par suite d'une plainte fondée ne constituent pas des représailles.

NOTE : Dans tous les cas où l'AR pourrait être placé en situation de conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel dans un cas de harcèlement, il doit immédiatement consulter le CDPPH afin d'évaluer le plan d'action approprié.

3.2 Conseiller en droits de la personne et en prévention du harcèlement

Le CDPPH constitue une ressource de première importance. Il agit en tant que CH pour toutes les organisations des BNP concernant toute question liée à la prévention et à la résolution du harcèlement, et en tant que conseiller pour le CDir de l'ASPFC et tous les AR relativement à toute question portant sur la politique et les lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement. À ce titre, le CDPPH élabore, coordonne et offre des programmes de sensibilisation et de prévention en matière de harcèlement à tous les membres du Personnel des FNP; donne une formation et un soutien adéquats à chacun des CH désignés par les AR; veille à la tenue centralisée des dossiers et du matériel d'information relatifs aux

plaintes de harcèlement (voir la section 7.5, Suivi et rapports); recueille, à chaque année financière, des données statistiques à l'appui de l'analyse et de l'évaluation de la politique; et, sous réserve de la note ci-dessous, aide à résoudre les plaintes, au besoin, y compris à conduire des enquêtes administratives, sur demande.

NOTE : Le CDPPH n'assume aucune responsabilité d'un AR quant à la prise de décisions, aucune responsabilité qui pourrait directement toucher les droits d'un plaignant ou d'un mis en cause ou aucune responsabilité qui pourrait placer le CH en situation de conflit d'intérêts réel ou perçu comme tel. (Voir la section 3.3.3 Risques de conflits d'intérêts ci-dessous.)

3.3 Conseillers en matière de harcèlement

3.3.1 Responsabilités

En tant que conseillers des AR, les CH, en consultation avec le CDPPH, coordonnent les programmes de sensibilisation au harcèlement et de prévention, aident au règlement des plaintes et veillent à la tenue des dossiers et du matériel d'information connexe.

Outre qu'ils fournissent aux AR des renseignements généraux sur la politique et les lignes directrices, les CH ont un rôle à jouer dans la résolution de certains cas de harcèlement. Cela englobe les fonctions suivantes :

- a. recevoir et enregistrer les plaintes de harcèlement;
- b. conseiller les AR quant à l'application de la politique et des lignes directrices à des cas particuliers de harcèlement;
- c. en consultation avec le CDPPH, conseiller et aider les surveillants et les AR durant la résolution des cas ou des plaintes de harcèlement ainsi qu'exercer des fonctions comme aider à évaluer une situation ou une plainte afin de déterminer la voie à suivre et à veiller à l'efficacité du processus de résolution et à l'application des mesures de suivi.

3.3.2 Habiletés et qualités personnelles

Les AR doivent veiller à ce que les CH désignés soient dûment formés. Au moment de choisir les CH, les AR devraient prendre en considération les habiletés et qualités personnelles suivantes :

- a. rigueur;
- b. tact, discrétion, jugement;
- c. tolérance au stress;

- d. aptitude à recueillir, à résumer et à analyser des renseignements;
- e. aptitude à bien communiquer de vive voix et par écrit.

3.3.3 Risques de conflits d'intérêts

Vu les risques réels ou perçus de conflits d'intérêts, ni le CDPPH ni le CH ne peuvent conseiller et aider les membres du Personnel des FNP qui ont déposé une plainte ou qui donnent suite à une plainte. Ils peuvent toutefois fournir des renseignements généraux concernant la politique et les lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement aux assistants qui accompagnent les plaignants et les mis en cause, de même qu'aux personnes exerçant une fonction de responsabilité à qui des employés pourraient demander ce genre de renseignements, dans la mesure où cela ne les place pas en situation de conflit d'intérêts.

3.4 Gestionnaires des ressources humaines

3.4.1 Rôles et responsabilités

Les gestionnaires des ressources humaines (GRH) des FNP ont été formés pour donner des conseils et de l'orientation aux gestionnaires durant tout le processus de résolution dans des situations où des membres du Personnel des FNP sont en cause.

En raison de leur expertise dans le secteur des ressources humaines et du cadre législatif et administratif qui le régit, les GRH peuvent être très utiles aux surveillants, aux CH, aux AR et au CDir afin d'établir les mesures qu'il convient de prendre pour régler les conflits et les plaintes mettant des employés en cause. Il est donc important qu'on les consulte durant le processus de résolution.

De plus, comme le GRH a le rôle et la responsabilité exclusifs de donner des conseils et de l'orientation à l'AR sur toutes les questions de discipline et les autres mesures administratives ayant trait aux employés, l'AR doit consulter le GRH dans tous les cas où de telles mesures sont envisagées.

3.5 Assistants

3.5.1 Sélection et nomination

Les plaignants et les mis en cause ont le droit d'être accompagnés durant le processus de résolution d'une plainte par une personne de leur choix, si cette personne y consent et qu'elle est disponible. Il est à souligner que les membres du Personnel des FNP ont la responsabilité de choisir leur assistant et ont souvent recours à un représentant syndical pour remplir cette fonction.

3.5.2 Rôle

Le rôle des assistants consiste à appuyer le plaignant et le mis en cause. Cet appui est à caractère purement administratif et ne doit pas être perçu ni interprété comme des conseils juridiques. La présente politique ne prévoit la possibilité ni le financement d'aucune aide juridique pour le mis en cause ou le plaignant. Les plaignants et mis en cause parlent en leur propre nom durant toute entrevue ou réunion liée au processus de résolution. Dans des circonstances exceptionnelles, l'assistant pourrait parler en leur nom. Le rôle de l'assistant peut s'échelonner d'un appui moral jusqu'à :

- a. donner des conseils et faire valoir ses connaissances en ce qui concerne la politique et les lignes directrices sur la prévention et la résolution du harcèlement;
- b. aider à l'évaluation des solutions de règlement;
- c. aider à la préparation de déclarations et d'éléments à présenter;
- d. accompagner le plaignant ou le mis en cause à des entrevues, à des sessions ou à des rencontres associées au processus de résolution en cours.

3.6. Plaignant

3.6.1 Droits

Le plaignant a les droits suivants :

- a. recevoir un traitement équitable;
- b. déposer une plainte et d'en obtenir un examen rapide, sensible et impartial, sans craindre d'être mis dans l'embarras ou de subir des représailles;
- c. recevoir l'aide d'un assistant, comme l'indique la section 3.5.2, Rôle de l'assistant;
- d. être assuré qu'une plainte écrite ne sera pas versée à son dossier personnel;
- e. obtenir des renseignements au sujet de l'examen de sa plainte, sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;

- f. être informé de toute mesure corrective, administrative et disciplinaire mise en œuvre par suite d'une plainte jugée fondée, sous réserve des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

3.6.2 Responsabilités

Le plaignant a les responsabilités suivantes :

- a. communiquer, si cela est possible et approprié, avec la personne en question et lui demander de mettre fin au comportement offensant;
- b. porter la situation à l'attention de son surveillant immédiat ou d'une autorité supérieure si le surveillant est le mis en cause;
- c. énoncer clairement les allégations de sa plainte en donnant suffisamment de détails sur les incidents en question, comme la date et l'heure, le lieu et les participants;
- d. simplifier l'évaluation et la résolution de la plainte, et de le faire par écrit si l'AR le demande;
- e. chercher à obtenir des renseignements sur les moyens de régler sa plainte, et envisager sérieusement la participation à un MARC (comme la médiation);
- f. participer pleinement au processus de résolution. Cela veut dire entre autres de répondre rapidement aux demandes de renseignements venant des AR, des gestionnaires, des médiateurs ou des enquêteurs et de se montrer disposé à rencontrer ces personnes;
- g. comprendre que le fait de discuter d'une plainte avec des personnes qui n'ont pas la responsabilité de la régler, ou avec d'autres conseillers, peut nuire à la résolution de la plainte et au rétablissement ultérieur des relations de travail. Voilà pourquoi la discrétion est essentielle.

3.7 Mis en cause

3.7.1 Droits

Le mis en cause a les droits suivants :

- a. recevoir un traitement équitable;
- b. être informé sans tarder qu'une plainte a été déposée contre lui;

- c. être informé des allégations. En cas de plainte écrite, les détails lui seront communiqués par écrit;
- d. répondre aux allégations;
- e. recevoir l'aide d'un assistant, comme l'indique la section 3.5.2, Rôle de l'assistant;
- f. être assuré que les documents liés à une plainte ne seront pas versés à son dossier personnel si la plainte n'est pas fondée;
- g. obtenir des renseignements liés à l'examen de la plainte, sous réserve de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

3.7.2 Responsabilités

Le mis en cause a les responsabilités suivantes :

- a. cesser immédiatement le comportement offensant à la demande d'un plaignant ou d'un surveillant;
- b. répondre rapidement et clairement aux allégations déposées à son égard en donnant suffisamment de détails sur les incidents en question, comme la date et l'heure, le lieu et les participants, afin de simplifier le suivi et la résolution de la plainte, et de le faire par écrit si l'AR le demande;
- c. se renseigner sur les moyens de régler les plaintes et d'envisager sérieusement la participation à un MARC (comme la médiation);
- d. participer pleinement au processus de résolution. Cela veut dire entre autres de répondre rapidement aux demandes de renseignements venant des AR, des gestionnaires, des médiateurs ou des enquêteurs et de se montrer disposé à rencontrer ces personnes;
- e. comprendre que le fait de discuter d'une plainte avec des personnes qui n'ont pas la responsabilité de la régler, ou avec d'autres conseillers, peut nuire à la résolution de la plainte et au rétablissement ultérieur des relations de travail. Voilà pourquoi la discrétion est essentielle.

3.8 Enquêteur en matière de harcèlement

L'enquêteur en matière de harcèlement (EH) est responsable de tout ce qui touche le traitement et le déroulement de l'enquête (se reporter à la partie 5, Résolution des plaintes – Enquête administrative, et à l'annexe C, Profil des compétences des EH).

3.9 Sources d'information pour le Personnel des FNP

Les AR doivent veiller à ce que des personnes soient disponibles et formées pour offrir aux membres du Personnel des FNP de leur organisation des renseignements en ce qui concerne la politique et les lignes directrices des FNP sur la prévention et la résolution du harcèlement, et à ce que ces sources d'information soient bien connues (voir la section 3.1.2, Responsabilités). La présence de cette exigence se justifie par le droit des membres du Personnel des FNP d'avoir accès à l'information et à l'aide d'une personne qui occupe un poste de responsabilité. Le fait d'assumer cette responsabilité importante est essentielle afin que les membres du Personnel des FNP sachent avec qui communiquer lorsqu'ils ont besoin d'information liée au harcèlement.

Les AR voudront peut-être affecter certaines personnes autres que les CH à cette fonction et ils veilleront à ce que ces personnes possèdent la formation requise. Ils pourraient également vouloir utiliser d'autres sources d'information, comme un représentant du Programme d'aide aux employés (PAE). Dans tous les cas, les AR doivent aviser les membres du Personnel des FNP de la source d'information. Ces derniers doivent également être en mesure d'obtenir des renseignements auprès de leurs surveillants.

Ainsi, tel qu'indiqué dans les lignes directrices (Section 3.3), le CH donne des conseils à l'AR et aux surveillants tandis que les personnes susmentionnées constituent une source d'information pour les membres du Personnel des FNP.

PARTIE 4 – DÉPÔT ET ÉVALUATION D’UNE PLAINTE

4.1 Dépôt et réception d’une plainte

4.1.1 Dépôt d’une plainte

Une plainte peut être déposée au surveillant immédiat ou à l’AR. Lorsque le surveillant immédiat ou l’AR est le mis en cause, la plainte devrait être présentée au supérieur du surveillant immédiat. Autrement, la plainte devrait être présentée au CH. Le libellé de la plainte devrait préciser les préoccupations particulières du plaignant relativement à la présumée situation de harcèlement.

4.1.2 Éléments de la plainte

Même si l’on encourage le plaignant à s’exprimer librement, celui-ci devrait, dans la mesure du possible, fournir les éléments ci-après dans une plainte de harcèlement :

- a. le nom et l’adresse du plaignant;
- b. la signature du plaignant et la date à laquelle la plainte a été signée;
- c. le nom et l’adresse du ou des répondants;
- d. les détails du comportement allégué;
- e. la date, l’heure et le lieu de ou des incidents en question;
- f. les noms et les coordonnées des témoins.

Le format d’une plainte écrite est laissé à la discrétion du plaignant. Cependant, le plaignant peut choisir d’employer le formulaire de plainte de harcèlement (se reporter à l’annexe A).

4.1.3 Réception d’une plainte

Une personne qui reçoit une plainte doit, dans les limites de ses pouvoirs, prendre immédiatement des mesures :

- a. pour faire cesser tout comportement inacceptable ou offensif qui se poursuivrait;
- b. pour acheminer sans tarder la plainte à son AR et y annexer tout commentaire jugé pertinent;

- c. si l'AR est le mis en cause, ou si le mis en cause détient une classification ou un grade équivalent ou supérieur à celui de l'AR, la plainte doit être acheminée directement à l'autorité supérieure compétente.

4.2 Premières mesures prises par l'AR

Dès qu'il reçoit une plainte, l'AR doit :

- a. informer le CDPPH de la plainte;
- b. consulter les conseillers appropriés, notamment le CH, le GRH et les conseillers juridiques, selon les nécessités;
- c. accuser réception de la plainte. Dans des circonstances normales, cela devrait se faire dans un délai de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte;
- d. veiller à ce que toute question de santé et/ou de sécurité soit réglée immédiatement;
- e. prévenir le mis en cause qu'on a déposé une plainte à moins qu'il ne soit clair qu'il y a eu infraction criminelle. Dans des circonstances normales, cela devrait se faire dans un délai de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte. Dès que possible, il faut acheminer au mis en cause toute allégation écrite ainsi que toutes les précisions;
- f. veiller à ce que le plaignant et le mis en cause soient informés de leurs droits et responsabilités.

4.3 Évaluation de la situation

4.3.1 Consultation

Une fois prises les premières mesures, en consultation avec le CH, le GRH et le conseiller juridique, au besoin, l'AR fera une évaluation de la situation fondée sur les critères de harcèlement ci-après :

- a. la plainte renferme les renseignements énoncés à la section 4.1.2 ci-dessus, Éléments de la plainte;
- b. les allégations, telles qu'elles sont énoncées, correspondent à la définition du harcèlement au sens de la partie 1.

4.3.2 Décision

L'évaluation de la situation aboutira à une des trois décisions possibles suivantes :

- a. les critères de harcèlement sont respectés;
- b. les critères de harcèlement ne sont pas respectés;
- c. il y a une possibilité d'activité criminelle ou de contravention à la *Loi sur la défense nationale*.

NOTE : L'AR peut faire d'autres évaluations de la situation lorsque de nouveaux renseignements seront dévoilés durant une procédure ultérieure liée à la plainte.

4.4 Les critères de harcèlement sont respectés

L'AR doit :

- a. veiller à ce que le plaignant et le mis en cause soient informés de leurs droits et responsabilités;
- b. veiller à ce que l'on tente par tous les moyens de régler la plainte à l'aide d'un MARC lorsqu'on le juge approprié;
- c. si un MARC ne convient pas, s'avère impossible ou infructueux, veiller à ce qu'une enquête soit entreprise et une décision rendue;
- d. veiller à ce que le mis en cause ait l'occasion de répondre aux allégations de vive voix ou par écrit;
- e. veiller à ce que le plaignant et le mis en cause aient accès à un assistant;
- f. décider s'il convient de séparer le plaignant et le mis en cause durant la résolution de la plainte, d'après ce qui est pratique et dans le meilleur intérêt des deux parties. Il faudrait prendre soin d'éviter de donner l'impression que ces mesures constituent des représailles ou un jugement prématuré de l'affaire;
- g. veiller à ce que les parties soient informées de l'évolution du processus de résolution;
- h. faire le suivi de la situation jusqu'à ce qu'il soit persuadé que la situation est résolue et demeure résolue.

4.5 Les critères de harcèlement ne sont pas respectés

Si les critères de harcèlement ne sont pas respectés, le CH doit veiller à ce que l'affaire soit traitée comme il se doit (par d'autres moyens que ceux prévus dans la politique et les lignes directrices) et à ce que le plaignant et le mis en cause soient informés de cette évaluation dans les meilleurs délais.

4.6 Acte criminel possible ou contravention possible à la *Loi sur la défense nationale*

Lorsqu'on présume la possibilité d'un acte criminel ou d'une contravention à la *Loi sur la défense nationale*, l'AR consultera le conseiller juridique compétent et informera les autorités policières appropriées.

Lorsqu'une plainte contre un militaire peut constituer une inconduite sexuelle au sens de l'O AFC 19-36 (qui comprend sans toutefois s'y limiter l'agression sexuelle, l'agression sexuelle grave et l'outrage à la pudeur), on doit appliquer les dispositions de cette ordonnance. Toute forme d'enquête sur la plainte de harcèlement sera suspendue durant la tenue d'une enquête de la police militaire ou du Service national des enquêtes des FC (SNEFC). Si l'enquête menée en exécution de l'O AFC 19-36 ne divulgue pas suffisamment de preuves à l'appui d'une accusation d'inconduite sexuelle, on recommence les mesures visant à régler la plainte de harcèlement en vertu des dispositions de la politique sur la prévention et la résolution du harcèlement appropriée.

Lorsqu'une plainte pouvant constituer un cas d'agression sexuelle ou un autre acte criminel est formulée contre un membre civil du Personnel des FNP, il faut prendre rapidement des mesures afin de prévenir les autorités policières civiles. Après discussion avec les autorités civiles, il peut s'avérer nécessaire de tenir en suspens toute enquête en matière de harcèlement qui peut avoir été entamée ou qui serait sur le point de l'être. Ce retard ou cette suspension sera maintenu en attendant les enquêtes policières, jusqu'à ce que l'AR juge qu'il convient que l'enquête sur le harcèlement soit entamée ou se poursuive.

4.7 Plaintes visant plus d'une organisation des BNP

Le plaignant, le mis en cause et les témoins peuvent parfois travailler pour différentes organisations des BNP ou être transférés durant le processus de résolution. Ces situations appellent la collaboration de tous les AR intéressés. Normalement, l'AR du plaignant prend les devants. Lorsque cela n'est pas pratique, l'AR en poste là où le présumé harcèlement a eu lieu le fait, en plus de conseiller et de consulter les AR du plaignant et du mis en cause durant le processus. Cette collaboration est particulièrement importante pour que lorsqu'on envisage des mesures disciplinaires ou administratives, les surveillants concernés y participent.

4.8 Plaintes multiples

Il peut arriver que l'AR reçoive des plaintes connexes de plusieurs personnes en même temps et/ou des plaintes réciproques (par exemple, lorsque le plaignant et le mis en cause déposent des plaintes l'un contre l'autre). En pareilles circonstances, il est important que l'AR demande conseil auprès des experts en la matière de la chaîne hiérarchique avant de décider de la marche à suivre.

4.9 Plaintes visant plus d'une compétence

Une plainte peut relever d'une autre compétence. Cependant, en pareilles circonstances, il faut absolument qu'il y ait collaboration entre les FNP et l'autorité déléguée de la politique du MDN/des FC afin d'évaluer la situation, en particulier si des mesures disciplinaires ou administratives sont possibles.

NOTA : Se reporter au tableau de l'annexe B afin de déterminer quel processus devrait s'appliquer, celui des FNP ou du MDN/des FC.

Les combinaisons possibles sont les suivantes :

- a. en ce qui concerne les plaintes qui sont normalement traitées selon la politique des FNP (carrés noirs) :
 - le plaignant et le mis en cause sont des membres du Personnel des FNP,
 - le plaignant n'est pas un membre du Personnel des FNP ni un membre du personnel du MDN/des FC, mais le mis en cause est un membre du Personnel des FNP.

En règle générale, les Cmdt (B/E) agiront en tant qu'AR pour les employés locaux des FNP et les chefs de division des FNP agiront en tant qu'AR pour les employés des FNP du quartier général;

- b. le plaignant est un employé des FNP, mais le mis en cause est un membre du personnel du MDN/des FC. Le processus des FNP peut s'appliquer, mais le MDN et les FC doivent intervenir, en particulier si des mesures disciplinaires sont nécessaires (carré gris);
- c. le plaignant est un membre du personnel du MDN/des FC, mais le mis en cause est un employé des FNP. Le processus du MDN/des FC peut s'appliquer, mais les FNP doivent intervenir, en particulier si des mesures disciplinaires sont nécessaires (carré gris);

- d. le plaignant est un employé des FNP, mais le mis en cause n'est pas un employé des FNP ni un membre du personnel du MDN/des FC. La politique et les lignes directrices des FNP devraient s'appliquer dans la mesure du possible en vue de protéger l'employé des FNP (carré gris);
- e. dans tous les autres cas, la politique des FNP ne s'applique pas (carrés blancs).

La « politique du MDN/des FC » fait référence à la *Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement* du MDN/des FC et à la Directive et ordonnance administrative de la Défense (DOAD) 5012-0, lesquelles s'appliqueront aux employés du MDN et aux membres des FC.

Le manuel des Politiques et procédures du Centre de la sécurité des télécommunications (CST) s'appliquera aux employés du CST.

Les membres du Mouvement des cadets du Canada et du programme des Rangers juniors canadiens ont établi leurs propres politiques et lignes directrices relatives au harcèlement. Lorsqu'un membre du Cadre des instructeurs de cadets (CIC) est présumé visé par un cas de harcèlement, il faut traiter l'allégation conformément à la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement du MDN/des FC.

4.10 Plaintes et griefs identiques

Si quelqu'un dépose une plainte devant la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et une plainte de harcèlement en vertu des présentes lignes directrices pour le même motif, la CCDP peut obliger le plaignant à respecter la marche à suivre des FNP avant qu'elle n'examine la plainte.

Si quelqu'un décide de déposer un grief pour le même motif qu'une plainte de harcèlement, la procédure de redressement des griefs s'applique et le dossier de la plainte de harcèlement est fermé.

4.11 Plaintes de mauvaise foi

Une plainte est de mauvaise foi lorsque le plaignant sait qu'elle n'est pas fondée. Ces cas sont plutôt rares, mais ils sont considérés comme graves et peuvent donner lieu à des mesures administratives et disciplinaires.

Les mesures administratives ou disciplinaires possibles sont notamment les suivantes : une demande d'excuses officielles, l'obligation de suivre un cours de formation, une réprimande, une suspension et, dans de rares circonstances, la cessation de l'emploi. Avec le consentement du mis en cause, on peut aussi prendre des mesures afin de dissiper toute fausse impression découlant d'une telle plainte.

PARTIE 5 – RÉOLUTION DES PLAINTES

5.1 Solutions s’offrant aux plaignants pour régler des plaintes

Les solutions s’offrant aux membres du Personnel des FNP pour régler des plaintes de harcèlement sont les suivantes :

1. Initiative personnelle;
2. Intervention du surveillant;
3. Médiation;
4. Enquête administrative;
5. Dépôt d’une plainte devant la CCDP. Il est à noter que la CCDP peut refuser d’examiner une plainte déposée, à moins que le plaignant n’ait déjà eu recours aux procédures d’examen ou de règlement des griefs qui lui sont normalement ouverts.

Il est reconnu que la résolution précoce et/ou l’emploi d’un MARC aboutissent généralement à une résolution accélérée et plus satisfaisante des situations de conflit en général et des cas de harcèlement en particulier.

C’est pourquoi les FNP ont pris sciemment la décision d’intégrer ces mécanismes de règlement dans leur culture et leur philosophie de gestion. Conformément à cette philosophie, les FNP ont décidé que ces techniques devraient être sérieusement envisagées et, à moins qu’il n’existe des raisons impérieuses de ne pas le faire, de les recommander et de les offrir comme première étape de la résolution d’une situation de harcèlement. De plus, ce genre de technique peut s’avérer utile à tout moment durant la résolution d’une plainte et on ne devrait pas hésiter à l’employer.

Les membres du Personnel des FNP qui décident de leur propre chef de résoudre une situation au moyen d’un MARC ou qui demandent l’aide de leur AR à cet effet cherchent à résoudre le problème informellement par des initiatives personnelles, à obtenir l’aide de leur surveillant ou à obtenir la médiation ou l’intervention d’un tiers.

Les MARC qui sont sanctionnés par l’AR comportent des décisions officielles et peuvent inclure des documents tels une convention de médiation et un protocole d’entente.

Le recours à un MARC n’empêche quiconque d’obtenir des conseils d’un surveillant, ou d’une autre personne de confiance ou d’un programme de l’organisation ou de l’extérieur, y compris le PAE.

5.2 Initiative personnelle

On recommande la résolution sans tarder d'un cas de harcèlement au palier qui convient. On encourage fortement les personnes qui ont l'impression de subir du harcèlement à prendre des mesures directes en communiquant avec le mis en cause possible dans les plus brefs délais. Les situations qui comportent l'interprétation de communications interpersonnelles ou des questions qui exigent une clarification entre des personnes peuvent être résolues rapidement et avec efficacité si les parties profitent de l'occasion pour échanger dans un climat de confiance.

Si la communication verbale n'est pas possible, le plaignant peut choisir de transmettre par écrit son mécontentement ou ses préoccupations au mis en cause éventuel. Il devrait décrire dans cette communication l'incident en cause en relatant les faits, sans faire de jugement, et en indiquant les répercussions de la situation qu'il vit. Il devrait indiquer dans sa lettre le comportement attendu (p. ex., « J'aimerais que ce comportement cesse »). Si possible, la lettre devrait être livrée en personne et le plaignant devrait en garder une copie.

Les personnes qui utilisent l'initiative personnelle devraient tenir un registre de tous les incidents et de la façon dont ils sont traités. Ce dossier les aidera à se souvenir des événements et de la façon dont ils ont été gérés.

5.3 Intervention du surveillant

Si l'initiative personnelle s'avère infructueuse ou inappropriée, on peut demander l'aide du surveillant immédiat du plaignant éventuel ou d'une autorité supérieure de la chaîne hiérarchique pour régler la situation par un autre MARC si le mis en cause éventuel est le surveillant immédiat.

Lorsqu'ils traitent de situations de harcèlement, les surveillants sont encouragés à consulter le CDPPH.

Les surveillants peuvent jouer un rôle clé dans la résolution des cas présumés de harcèlement à cause de leur vaste expérience en leadership/gestion et de leur connaissance des parties.

Cependant, comme il faut qu'un tiers neutre dûment formé exerce le rôle de médiateur et il faut qu'il n'y ait aucun parti pris réel ni perçu, les surveillants ne peuvent généralement pas servir de médiateur dans une situation touchant leurs propres subalternes (ou d'autres personnes, le cas échéant).

Les responsabilités permanentes des surveillants procurent les occasions ci-après d'offrir un encadrement axé sur un changement de comportement : aider les parties en conflit à cerner les problèmes et les moyens de les résoudre, aider à élaborer un plan de résolution et lancer des activités favorisant l'esprit d'équipe. Ces trois

processus constituent les principaux outils de surveillance pour une intervention efficace.

Les mesures prises par les surveillants peuvent inclure ouvrir le dialogue entre d'autres surveillants ou organiser une séance de sensibilisation sur les comportements acceptables en milieu de travail.

La clôture est un élément important de la résolution à l'aide d'un MARC. Lorsqu'on fait intervenir un surveillant, la clôture peut inclure toute mesure administrative ou disciplinaire que le surveillant ou l'AR juge nécessaire.

5.4 Médiation

5.4.1 Aperçu

La médiation est un processus volontaire grâce auquel un tiers impartial ayant reçu la formation nécessaire, appelé le médiateur, encourage la communication entre les parties et les aide à en arriver par eux-mêmes à un règlement acceptable pour tous.

On encourage fortement le recours à la médiation pour régler les cas de harcèlement, même après qu'une enquête traditionnelle a été entamée. Si l'on opte pour la médiation, les parties seront informées de la procédure de médiation par le CH, ses assistants, le Centre de règlement des conflits ou un médiateur.

La décision de participer à la médiation exige que les deux parties signent au préalable une convention de médiation et un protocole d'entente à l'issue du processus. La médiation est un processus volontaire et l'une ou l'autre des parties peut y mettre fin à tout moment.

5.4.2 Médiateurs

Une fois que les parties se sont entendues sur la médiation, un médiateur accepté par les deux parties sera nommé le plus tôt possible. On peut obtenir à cet effet l'aide du centre approprié de règlement des conflits ou du CH.

Le rôle du médiateur est notamment de garder les voies de communication ouvertes, d'aider les parties à exprimer leurs besoins, de préciser les questions à examiner et de simplifier la résolution des problèmes.

Dans certains cas, il conviendra de faire appel à la co-médiation ou à des équipes de médiation. Il y a co-médiation lorsque deux médiateurs, souvent de sexe, de culture, de milieu professionnel ou de secteur de compétences différent, participent aux négociations entre les parties en conflit. Cette approche d'équipe donne de meilleurs résultats lorsque les parties sont nombreuses, lorsque les enjeux sont complexes, ou lorsqu'il est important de reconnaître les différences à caractère

sexuel, racial ou culturel entre les parties afin d'inspirer la confiance à l'égard du processus de médiation.

5.4.3 Autres parties intéressées

Ce sont généralement les parties en conflit qui se trouvent à la table avec le médiateur. À l'occasion, d'autres parties intéressées peuvent se trouver à la table de médiation afin d'apporter du soutien moral aux parties, ou parce qu'un élément du protocole d'entente ou de la convention de médiation exige l'assentiment d'une autorité officielle. On utilise une approche au cas par cas pour décider des parties dont on a besoin à la table de médiation.

5.4.4 Traitement de l'information

Tous les renseignements échangés durant la procédure doivent être considérés comme des communications « sous toutes réserves » aux fins de la négociation d'un règlement. Sous réserve des dispositions en matière de divulgation des Ordonnances et règlements royaux applicables aux Forces canadiennes (ORFC), de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de toute autre loi pertinente, les parties acceptent de ne divulguer aucun renseignement échangé durant la médiation.

Toutes les notes ou tous les dossiers créés durant la médiation doivent être traités comme des documents portant la cote Protégé B et être conservés conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

5.4.5 Modalités de résolution

Lorsqu'une plainte a été présentée à l'AR, le médiateur doit acheminer sans tarder un rapport à l'AR précisant que la médiation entre les parties a été résolue/non résolue et que le médiateur n'a plus besoin d'intervenir. Le rapport doit identifier les parties à la médiation et énoncer les questions résolues par la médiation. Il doit aussi comprendre une déclaration signée du plaignant et du mis en cause selon laquelle la plainte a été résolue et l'affaire est maintenant close.

Il peut arriver que le protocole d'entente possible comporte des questions qui échappent au contrôle des parties à la plainte. En pareilles circonstances, l'AR devrait veiller à ce que quelqu'un qui possède l'autorité et le mandat requis participe à la médiation, habituellement l'AR lui-même. Lorsque cela s'avère impossible, on peut conclure un règlement préliminaire, sous réserve de l'approbation de l'AR ou d'une autre autorité compétente. En pareilles circonstances, si l'AR estime le protocole d'entente insatisfaisant, l'affaire peut être renvoyée à la médiation, ou l'AR peut ordonner que la question soit résolue au moyen d'une enquête officielle.

Si aucune plainte n'a été déposée, mais que, de par leur initiative personnelle ou par l'intervention d'un surveillant, les parties ont décidé que la médiation serait appropriée, ces obligations peuvent ne pas s'appliquer.

Si la médiation aboutit au règlement de la plainte, le protocole d'entente signé équivaldra à la clôture administrative de la plainte pour toutes les parties. Si les parties concluent une entente, le protocole d'entente équivaldra au règlement total et définitif de la plainte. Si aucune entente n'est conclue, toutes les parties ont le droit de poursuivre l'enquête officielle appropriée, ou d'adopter un autre mode de résolution. Une copie du rapport du médiateur, ainsi que du retrait de la plainte, le cas échéant, sera versée au dossier de la plainte. Les parties et l'AR, au besoin, veilleront à ce que le protocole d'entente soit respecté.

5.5 Enquête administrative

5.5.1 Généralités

Lorsqu'un MARC s'est avéré infructueux, est impossible à réaliser ou ne convient pas, l'AR peut entamer une enquête administrative.

L'AR peut suspendre l'enquête administrative portant sur une plainte si les deux parties s'entendent par la suite sur un MARC. Si le MARC échoue, on peut reprendre l'enquête.

Dans des circonstances exceptionnelles, l'AR peut avoir l'entière satisfaction de détenir tous les faits et que toutes les parties ont été entendues. Le cas échéant, l'AR peut décider de n'entamer aucune autre enquête et de rendre une décision. Si c'est le cas, l'AR doit veiller à ce que l'esprit et les principes des présentes lignes directrices soient respectés. De plus, l'AR doit consigner les motifs de sa décision, s'assurer qu'une copie en est versée au dossier relatif au harcèlement, informer le CH au besoin, ainsi que respecter tous les éléments de la clôture.

5.5.2 Enquêteurs en matière de harcèlement

5.5.2.1 Sélection

L'EH nommé devrait être impartial et sans parti pris. Il doit être en mesure de mener une enquête indépendante avec minutie, discrétion et sensibilité, et ce, dans la langue choisie par les parties. Il devrait également avoir reçu la formation nécessaire sur les techniques d'enquête en cas de harcèlement.

Lorsqu'il est possible et pratique de le faire, l'EH ou l'un des membres de l'équipe d'enquête devrait détenir une classification équivalente ou supérieure à celle du plaignant et du mis en cause.

Dans un cas de harcèlement où le plaignant ou le mis en cause est un membre des FC et que ce cas nécessite une équipe d'enquête, l'équipe devrait comporter des militaires et des civils.

Il peut s'avérer nécessaire de faire appel à un enquêteur de l'extérieur des FNP, ou dans certaines circonstances, de l'extérieur du gouvernement. Si des questions comme le sexe, l'incapacité, la race, l'origine nationale ou la couleur sont en jeu, ces facteurs devraient être pris en considération au moment de la nomination d'un EH.

L'EH doit se conformer au Profil des compétences des EH (se reporter à l'annexe C).

5.5.2.2 Rôles et responsabilités

L'EH est responsable de toutes les questions liées au traitement et à la tenue de l'enquête, telles qu'elles sont énoncées dans son mandat. Il assume les responsabilités suivantes :

- a. recueillir, examiner et consigner tous les faits pertinents qui se dégagent des documents accessibles;
- b. relever les renseignements qui manquent, les sources possibles de renseignements supplémentaires et les personnes qui pourraient compléter ou corroborer les renseignements obtenus, soit à l'aide d'autres documents, soit de première main;
- c. rédiger un rapport qui présente tous les faits saillants et une analyse des faits et circonstances de chaque cas;
- d. veiller à ce que les témoins soient prévenus du fait que tout renseignement communiqué durant l'enquête, ou durant les mesures ultérieures liées aux décisions administratives découlant des constatations, peut être divulgué en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*.

5.5.2.3 Mandat des responsables de l'enquête administrative

Un EH sera nommé et on lui confiera un mandat écrit, aux termes duquel il autorisera et dirigera les activités associées à l'enquête.

Le mandat s'établirait notamment comme suit :

- a. l'identité de l'EH;

- b. un énoncé clair et détaillé des allégations devant faire l'objet de l'enquête, ainsi qu'une délimitation du but et de la portée de l'enquête à réaliser;
- c. les instructions précises jugées nécessaires sur des questions telles que la cote de sécurité, le traitement des nouvelles allégations, les exigences relatives à l'obtention de renseignements concernant une infraction possible au Code criminel ou à la *Loi sur la défense nationale*, ou les mesures à prendre si la possibilité d'un MARC ressort durant l'enquête;
- d. une idée des délais d'exécution de l'enquête et de la date d'échéance du rapport final;
- e. une idée de la nature et de l'ampleur des ressources accessibles à l'EH (services de soutien administratif et de dactylographie, fonds, etc.).

(Se reporter à l'annexe D, Mandat du responsable de l'enquête administrative.)

5.5.3 Étapes d'une enquête

Les stades habituels d'une enquête sont les suivants :

- a. la recherche et la planification;
- b. l'entrevue;
- c. l'analyse;
- d. le rapport de l'EH;
- e. la décision de l'AR.

(Pour avoir plus de précisions, se reporter à l'annexe D, Stades de l'enquête administrative.)

5.5.4 Rapports de l'enquêteur

5.5.4.1 Aperçu

L'EH doit rédiger un rapport provisoire et un rapport final. Ces rapports d'enquête devraient être clairs et concis. Aucun rapport ne devrait faire référence ou place au numéro d'assurance sociale, au numéro matricule, ni au code d'identification de dossier personnel (CIDP) ou au numéro d'employé d'une personne interviewée durant l'enquête ou mentionnée dans le rapport.

Le rapport provisoire doit contenir une description détaillée et chronologique des faits saillants, une description des éléments de preuve recueillis et une analyse/évaluation des faits. Le rapport final renfermera tous les éléments ci-dessus, plus les constatations à savoir s'il y a eu ou non harcèlement. Le rapport final sera ensuite acheminé à l'AR en vue de sa décision. Tous les éléments de preuve et les notes de l'enquêteur seront recueillis et acheminés séparément à l'AR afin de les conserver.

Si durant l'enquête sur une plainte de harcèlement donnée, l'EH découvre de plus vastes facteurs sous-jacents à la plainte, il devrait les mentionner dans son rapport.

5.5.4.2 Rapport provisoire

L'EH doit acheminer une copie du rapport provisoire à l'AR. Dès que l'AR est convaincu que l'enquête est conforme au mandat, le rapport provisoire sera acheminé au plaignant et au mis en cause, après en avoir extrait les éléments prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le plaignant et le mis en cause doivent répondre dans un délai de quatorze (14) jours, ou en deçà de toute période plus longue que pourra déterminer l'AR. Lorsqu'il recevra les réponses, l'EH prendra connaissance des renseignements supplémentaires fournis avant de rédiger le rapport final ou de rouvrir l'enquête s'il y a lieu.

5.5.4.3 Rapport final

L'EH devrait signer et dater le rapport final, puis le soumettre à la décision de l'AR qui a convoqué l'enquête.

5.5.5 Décision de l'agent responsable

L'AR évaluera le rapport final et décidera s'il y a lieu de mener d'autres enquêtes. Une fois qu'il est satisfait de l'exhaustivité du rapport final, l'AR peut, en totalité ou en partie, accepter, rejeter ou modifier les constatations selon lesquelles il y a eu harcèlement ou non. Chaque fois que l'AR n'accepte pas la totalité des constatations de l'EH, il doit expliquer par écrit pourquoi il estime qu'il y a eu harcèlement ou non. L'AR décidera également des mesures administratives, correctives et/ou disciplinaires à prendre, dans les limites de ses pouvoirs. L'AR devra rendre une décision définitive dans le délai de six mois habituellement imposé pour terminer l'enquête, à moins qu'il existe des circonstances exceptionnelles. L'AR devra enregistrer les circonstances exceptionnelles et informer par écrit le plaignant et le mis en cause de la prorogation.

Si durant l'enquête sur une plainte de harcèlement donnée, l'EH relève de plus vastes facteurs sous-jacents à la plainte ou des problèmes généralisés au sein de l'unité de travail, l'AR doit veiller à ce que ces questions soient examinées et à ce qu'une stratégie appropriée soit élaborée au besoin.

L'AR informera le plaignant et le mis en cause de sa décision relative à la plainte, des solutions et des mesures correctives à adopter, ainsi que des motifs de ses décisions. L'AR leur remettra aussi une copie du rapport final après avoir fait les prélèvements nécessaires. Dans les cas de plaintes fondées, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'AR peut divulguer au plaignant la nature des mesures disciplinaires ou administratives prises à l'égard d'une personne par suite de la décision, s'il le juge approprié et nécessaire pour la clôture.

L'AR veillera à ce que les mesures de suivi soient mises en œuvre et à ce que les principales parties soient prévenues. Les lettres de décision envoyées au plaignant et au mis en cause constitueront une lettre de clôture administrative du processus de résolution de la plainte de harcèlement. De telles lettres de clôture administrative seront versées uniquement au dossier de la plainte. On encourage les AR ou les autorités déléguées à rencontrer les principales parties afin de simplifier cette étape du processus.

5.5.6 Dépôt d'un grief par suite de la décision

Les membres des FC peuvent demander le redressement d'un grief conformément à l'article pertinent des ORFC. Les employés civils du MDN peuvent déposer un grief en vertu de la procédure établie de règlement des griefs en milieu de travail.

Un employé des FNP mis en cause peut présenter un grief selon la procédure de règlement des griefs établie s'il croit que la mesure disciplinaire qui lui a été imposée (p. ex., la suspension ou la réprimande) n'est pas justifiée ou est abusive. Les mis en cause ne peuvent présenter un grief concernant les mesures administratives prises par l'AR (p. ex., une demande d'excuse officielle ou l'obligation de suivre des cours de formation).

Il n'y a pas de procédure interne permettant au plaignant d'en appeler de la décision de l'AR ou de déposer un grief pour la contester. Une fois qu'ils ont épuisé les recours internes qui leur sont normalement ouverts en vertu de la politique, les plaignants qui sont des employés des FNP et qui n'ont pas conclu d'entente à l'amiable relativement à leur plainte peuvent déposer une plainte auprès de la CCDP.

PARTIE 6 – RÉTABLISSEMENT D’UN CLIMAT DE TRAVAIL FAVORABLE

6.1 Options

Une fois qu’une situation de harcèlement a été réglée du point de vue administratif, il incombe à chacun de collaborer au rétablissement d’un bon climat de travail. Tous les membres du Personnel des FNP ont la responsabilité d’adopter dès que possible une attitude visant à rétablir un climat de travail constructif, exempt de harcèlement. Les AR peuvent commencer par changer la culture du milieu de travail en montrant clairement que le respect et la dignité sont d’importance capitale.

Même après qu’une situation de harcèlement a été résolue du point de vue administratif, elle peut avoir des effets durables sur le moral et la productivité de l’unité de travail. Une solution est d’organiser des séances de sensibilisation ou de formation sur des techniques visant à améliorer les communications, la compréhension et la coopération entre collègues. Le CH peut aider en fournissant du matériel pour des séances de formation, en proposant divers sujets et approches favorisant la discussion et/ou en coordonnant la participation de personnes ressources qualifiées.

Les AR devraient aussi envisager la possibilité d’une intervention de groupe de la part de professionnels de la santé ou des ressources humaines qui seraient aptes à atténuer les effets nuisibles du harcèlement en milieu de travail.

On peut également veiller à ce que tous les membres du Personnel des FNP dans le milieu de travail connaissent les services de counseling et de soutien offerts et les encourager à y recourir en cas de besoin. Les services varient d’un emplacement à l’autre.

6.2 Rumeurs et conjectures

Les AR doivent faire attention aux répercussions négatives que peut avoir dans une unité de travail la propagation de rumeurs et de conjectures relatives à une situation ou une enquête de harcèlement. En pareilles circonstances, l’AR devrait prendre des mesures immédiates pour rétablir les faits et dissiper les rumeurs. Ce faisant, l’AR doit veiller à ce que les renseignements personnels soient protégés et à ce qu’on tienne compte des susceptibilités des parties.

PARTIE 7 – QUESTIONS IMPORTANTES

7.1 Divulgateion

Un élément essentiel de la réussite du règlement d'une plainte de harcèlement est la divulgation de renseignements aux deux parties durant le processus de résolution. Conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* et par souci d'équité pour toutes les parties, la diffusion de ces renseignements s'appuiera sur les principes généraux ci-après :

- a. les renseignements personnels concernant des tiers tels qu'ils sont définis à l'article 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* doivent être expurgés;
- b. les personnes ont le droit de consulter les renseignements personnels qui les concernent (à noter que le point de vue d'une personne au sujet d'une autre devient les renseignements personnels de cette dernière, et non de la première);
- c. les personnes mentionnées dans un rapport ont le droit de savoir ce qui a été dit à leur sujet et par qui; à moins que l'on puisse raisonnablement penser que la divulgation met en danger la personne concernée, comme il est indiqué à l'article 25 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- d. le plaignant et le mis en cause ont le droit de consulter le rapport provisoire et le rapport final, sauf les renseignements personnels concernant des tiers ou l'autre partie (si les renseignements personnels ne sont pas directement liés à la plainte);
- e. les tiers ont le droit de consulter les renseignements personnels d'un rapport qui les concerne;
- f. les noms des témoins qui ont été interviewés ne doivent pas être expurgés, à moins qu'il soit raisonnable de penser que leur divulgation met en danger les personnes concernées, comme il est indiqué à l'article 25 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- g. toute documentation écrite liée à la plainte, détenue par un membre du personnel des FNP concerné par une plainte de harcèlement découlant de ses fonctions, peut être exigée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*. Toutefois, les prélèvements nécessaires seront effectués si la documentation est considérée convenable pour la diffusion;

- h. Les renseignements ci-après, expurgés conformément aux principes susmentionnés, sont divulgués :
- (1) l'AR communique les allégations du plaignant au mis en cause,
 - (2) le mandat de l'EH, dès qu'il sera approuvé par l'AR, sera acheminé par ce dernier au mis en cause et au plaignant;
 - (3) le rapport provisoire de l'EH, dès qu'il sera terminé, sera envoyé par ce dernier à l'AR. Dès que l'AR sera convaincu que l'enquête est conforme au mandat, le rapport provisoire sera acheminé au plaignant et au mis en cause, après en avoir extrait les éléments prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*,
 - (4) le rapport final de l'EH sera transmis à l'AR dès qu'il sera terminé. L'AR l'acheminera au plaignant et au mis en cause une fois sa décision rendue,
 - (5) dans les cas de plaintes fondées, conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'AR peut divulguer au plaignant la nature des mesures disciplinaires ou administratives prises à l'égard d'une personne par suite de la décision, s'il le juge approprié et nécessaire pour en arriver à la résolution.

7.2 Protection des renseignements personnels

Chacun doit respecter la dignité et la vie privée des personnes visées par des situations de harcèlement en préservant le caractère confidentiel des renseignements. Les racontars et les rumeurs peuvent aggraver la situation et augmenter le niveau de stress au travail. Tous les membres du Personnel des FNP devraient faire preuve de respect envers les autres et éviter les bavardages et les conjectures concernant les cas possibles de harcèlement.

L'EH informe le plaignant, le mis en cause et tous les témoins que leurs déclarations seront traitées avec sensibilité et discrétion, mais que tous les renseignements divulgués pourront servir à toutes les fins liées à l'enquête. Les renseignements sont aussi assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information*.

7.3 Correspondance et documentation

Les copies des plaintes et des rapports d'enquête doivent être traitées comme des documents confidentiels et ne pas être versées aux dossiers personnels. Si une

plainte est jugée fondée ou faite de mauvaise foi, seuls les documents liés à des mesures administratives ou disciplinaires devraient être versés aux dossiers personnels du mis en cause ou du plaignant, selon le cas, conformément aux règlements ou aux ordonnances pertinents. Tous les articles de correspondance et documents associés à une situation ou à une plainte de harcèlement doivent porter la cote appropriée, normalement Protégé B, et être conservés pendant au moins cinq ans après la dernière utilisation administrative des renseignements (conformément à l'article 4 du Règlement afférent à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) et pendant une plus longue période aux termes du Système de classification par sujet, de conservation et d'élimination des documents de la Défense (SCSCEDD), puis archivés pendant un autre trois ans avant de les éliminer conformément au SCSCEDD.

7.4 Rapidité d'exécution

On devrait examiner les plaintes le plus rapidement possible et les traiter en priorité. En règle générale, tout processus de résolution de plainte devrait être mené à bien sans tarder, dans un délai d'au plus six mois. Par ailleurs, les AR devraient accuser réception d'une plainte et en aviser le mis en cause dans un délai de cinq jours ouvrables de la réception de la plainte. On s'attend à ce que les AR établissent d'autres échéances au cas par cas avec les parties en cause et leurs assistants.

7.5 Suivi et rapports

Le CDPFH interrogera la chaîne hiérarchique à chaque année financière afin d'obtenir des données statistiques à l'appui de l'analyse et de l'évaluation de la politique, et il en fera rapport au CDir de l'ASPFC.

ANNEXE A

PLAINTE DE HARCÈLEMENT

SECTION A – Identité du plaignant

Nom au complet	Numéro de téléphone	Poste	Adresse/Organisation

SECTION B – Identité du mis en cause

Nom au complet	Numéro de téléphone	Poste	Adresse/Organisation

SECTION C – Allégations spécifiques

Détails complets sur le comportement, le commentaire, le geste, l'exhibition ou tout autre comportement faisant l'objet de l'allégation de harcèlement, y compris la date, l'heure et le lieu où s'est déroulé le comportement allégué.

SECTION D

Perception du plaignant.

Les renseignements ci-dessus sont vrais et exacts.

Signature du plaignant : _____ **Date :** _____

ANNEXE B

TABLEAU PERMETTANT DE DÉTERMINER QUEL PROCESSUS DEVRAIT S'APPLIQUER, CELUI DES FNP OU DU MDN/DES FC

NOTA : Les circonstances particulières de chaque plainte varieront; il faudra que les FNP et le MDN/les FC collaborent afin de déterminer la compétence et l'AR.

		M I S E N C A U S E		
		Employé des FNP	Employé du MDN/des FC	Pas un employé des FNP et du MDN/des FC
P L A I G N A N T	Employé des FNP	Processus des FNP Cmdt (B/E) pour les employés locaux des FNP, ASPFC pour le personnel national	Un processus ou l'autre Participation du MDN/des FC pour les mesures disciplinaires	Participation des FNP pour protéger les employés des FNP
	MDN/FC	Un processus ou l'autre Participation des FNP pour les mesures disciplinaires	Application du processus du MDN	Application du processus du MDN
	Pas un employé des FNP et du MDN/des FC	Processus des FNP Cmdt (B/E) pour les employés locaux des FNP, ASPFC pour le personnel national	Application du processus du MDN	Aucun des deux processus ne s'applique

ANNEXE C

PROFIL DES COMPÉTENCES DES ENQUÊTEURS EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT

1. L'EH devrait posséder les qualités personnelles suivantes :
 - a. impartialité/sens de la justice;
 - b. rigueur;
 - c. tact, discrétion, jugement;
 - d. respect et professionnalisme;
 - e. tolérance au stress.

2. L'EH devrait avoir les connaissances suivantes :
 - a. les techniques d'enquête et d'entrevue liées au harcèlement;
 - b. les principes d'équité des procédures;
 - c. les politiques du Conseil du Trésor et des FNP concernant le harcèlement en milieu de travail, la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et autres lois, règlements et pratiques pertinents, au besoin;
 - d. les règles de la preuve;
 - e. les structures, cultures et contextes organisationnels.

3. L'EH doit pouvoir :
 - a. recueillir, synthétiser et analyser des renseignements obtenus par recherche, y compris l'examen de la documentation pertinente et des entrevues menées avec les parties et les témoins;
 - b. déterminer les points et les faits principaux liés aux allégations;
 - c. faire une analyse approfondie des éléments de la preuve;
 - d. élaborer des conclusions logiques et fondées;
 - e. communiquer de vive voix avec efficacité;
 - f. rédiger des rapports clairs et concis;
 - g. faire de l'écoute active;
 - h. gérer des situations épineuses et des sujets délicats avec tact et diplomatie;
 - i. s'exprimer et rédiger avec aisance en français et en anglais, au besoin.

4. Lorsqu'il fait son choix, l'AR devrait porter une attention particulière à l'expérience acquise par l'EH relativement à la nature et à la complexité de la plainte. L'AR doit s'assurer que l'EH possède la cote de sécurité appropriée au cas faisant l'objet de l'enquête

ANNEXE D

MANDAT DU RESPONSABLE DE L'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE

PROTÉGÉ B (UNE FOIS REMPLI)

Numéro de référence :

Le (date)

MANDAT – ENQUÊTE EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT SUR LES ALLÉGATIONS DE (NOM, INITIALES)

Références :

- A. Plainte de harcèlement en date du : __
- B. Lignes directrices sur la prévention et la résolution du harcèlement

1. (Nom(s) de l'EH/des EH) est/sont chargé(e)(s) d'une enquête approfondie sur la plainte de harcèlement citée à la référence A. Cette enquête est considérée comme une responsabilité principale. Elle sera réalisée avec la plus grande sensibilité et discrétion, conformément à la référence B. L'enquêteur suspendra l'enquête s'il/si elle découvre des éléments de preuve indiquant la possibilité d'infraction criminelle ou de contravention à la *Loi sur la défense nationale*, auquel cas le dossier sera porté à l'attention de l'AR pour qu'il y donne suite.

2. L'EH mènera une enquête en suivant les étapes ci-après :

Stades de l'enquête administrative

3. Recherche et planification.

- a. Examiner toutes les lois toutes les ordonnances et tous les règlements pertinents ainsi que la politique sur le harcèlement en milieu de travail des FNP;
- b. veiller à ce que les allégations mentionnées dans la plainte soient claires et à ce qu'elles aient été transmises par écrit au mis en cause pour que celui-ci ait la chance d'y répondre;
- c. confirmer que le plaignant et le mis en cause comprennent bien leurs droits et leurs responsabilités, et qu'ils ont accès aux assistants avant le début de l'enquête;

- d. obtenir et examiner tous les documents liés aux questions faisant l'objet de l'enquête;
 - e. discuter des particularités avec l'AR avant de poursuivre l'enquête si la possibilité d'un mode alternatif de règlement du conflit se présente durant l'enquête.
4. **Entrevue.** Interviewer le plaignant et le mis en cause cités dans la plainte, et d'autres témoins au besoin, relativement à chacune des allégations, afin de confirmer tous les faits pertinents liés à la plainte. Plus particulièrement, répondre aux questions suivantes :
- a. Y a-t-il des renseignements à l'appui des allégations? Le cas échéant, quels sont-ils?
 - b. Durant quelle période de temps le comportement s'est-il produit?
 - c. Quel semble être le motif de ce comportement? Expliquer.
 - d. Y a-t-il des signes que le comportement était intentionnel? Expliquer.
 - e. Le comportement semble-t-il avoir été persistant, généralisé? Expliquer.
 - f. Le plaignant et/ou le mis en cause ont-ils eu à demander de l'aide pour faire face à la situation? Expliquer.
 - g. La situation a-t-elle eu des répercussions sur la carrière du plaignant et/ou du mis en cause? Expliquer.
 - h. Si d'autres allégations sont formulées durant l'enquête, ces allégations devraient être soumises à l'AR afin de déterminer si elles devraient être intégrées au mandat de l'enquête entamée. S'il est déterminé que ces allégations feront l'objet de l'enquête entamée, elles doivent être présentées par écrit au mis en cause.
5. **Analyse.**
- a. Déterminer et préciser la substance de chaque allégation;
 - b. le comportement correspond-il à la définition du harcèlement? Citer les références;
 - c. commenter à propos des facteurs sous-jacents qui pourraient avoir contribué à la plainte ou avoir eu des répercussions négatives sur le climat de travail.

6. **Rapport de l'enquêteur.**

a. **Rapport provisoire.** Rédiger le rapport provisoire en respectant le format suivant :

- (1) un résumé de la plainte de harcèlement;
- (2) une description de l'allégation ou des allégations;
- (3) une description du contexte et des éléments de preuve qui justifient, et qui ne justifient pas, chaque allégation;
- (4) une analyse des éléments de preuve relativement à chaque allégation. À ce stade-ci, il ne faut pas indiquer si le comportement correspond à la définition du harcèlement.

Présenter le rapport provisoire à l'AR. Lorsque l'AR sera convaincu que l'enquête est conforme au mandat, le rapport provisoire sera acheminé au plaignant et au mis en cause, après en avoir extrait les éléments prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le plaignant et le mis en cause auront quatorze jours pour y répondre par écrit; après examen de tous les renseignements, il faut prendre en considération tout renseignement supplémentaire apporté par les parties et l'incorporer au rapport si cela est jugé approprié.

b. **Rapport final.** Rédiger le rapport final en utilisant le rapport provisoire et en y ajoutant l'information décrite aux points (5) et (6) ci-bas :

- (1) un résumé de la plainte de harcèlement;
- (2) une description de l'allégation ou des allégations;
- (3) une description du contexte et des éléments de preuve qui justifient, et qui ne justifient pas, chaque allégation;
- (4) une analyse des éléments de preuve relativement à chaque allégation;
- (5) une déclaration selon laquelle chaque allégation est fondée ou non;
- (6) une décision à savoir si le comportement décrit dans chaque allégation constitue ou non du harcèlement.

7. Tous les frais liés à l'enquête doivent être attribués au code (code financier).

8. La date d'échéance du rapport final est le (date). Si l'on juge nécessaire d'obtenir une prolongation de délai, il faut en faire la demande par écrit.

ATTACHE DE SIGNATURE

PROTÉGÉ B (UNE FOIS REMPLI)