



AFOA CANADA

Bâtir une communauté de professionnels

PARTIE 2
RÉPONDRE
AUX
PLAINTES
De harcèlement ou
de violence latérale

AFOA.CA





AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ

Chaque province ou territoire possède ses propres lignes directrices et règlements dans sa législation respective en matière de normes d'emploi. Cet outil offre un aperçu des lignes directrices générales relatives aux dispositions courantes, et vous pouvez consulter les règlements spécifiques à votre juridiction (province/territoire/fédéral).

RÉPONDRE AUX COMPORTEMENTS INAPPROPRIÉS

Gardez à l'esprit les quatre (4) valeurs fondamentales qui soutiennent et favorisent le bien-être (Partie 1 – Violence et harcèlement en milieu de travail : Mise en contexte) : le respect, la sagesse, la responsabilité et les relations. Votre rôle, en tant que membre de la direction ou professionnel des ressources humaines, est de faciliter le traitement d'un signalement ou d'une plainte selon la politique et le processus, dans le but d'obtenir une résolution positive et le rétablissement des relations.


Rappelez-vous que ce processus vise à comprendre la cause profonde du problème et à déterminer si les gestes atteignent le seuil de harcèlement tel que défini par la législation. Le processus peut également conclure à une violation de politique ou identifier un conflit personnel nécessitant une intervention pour la résolution et le rétablissement. Une enquête peut être déclenchée par divers facteurs ayant une incidence sur les relations interpersonnelles et professionnelles en milieu de travail.

IMPACTS RELATIONNELS DU SIGNALEMENT

Le signalement d'incidents de harcèlement, d'intimidation ou de violence latérale peut susciter beaucoup d'anxiété chez les personnes, principalement en raison de l'incertitude quant aux suites possibles. L'acte de harcèlement peut être très nuisible au bien-être, et le fait de le signaler peut engendrer un niveau similaire d'anxiété et de détresse. Inévitablement, des sentiments seront blessés et des relations devront être réparées. Définir clairement les étapes et les attentes à la suite d'un signalement, notamment l'objectif du processus d'enquête, les rencontres ou entrevues possibles, les échéanciers, les ressources auxquelles les parties peuvent avoir recours ou s'adresser ainsi que les droits des employés, peut aider les personnes qui hésitent à faire un signalement. Cela peut également rassurer la personne visée quant à l'application cohérente et équitable du processus.

COMMENT UNE ENQUÊTE EN MILIEU DE TRAVAIL EST MENÉE

La législation en matière de santé et de sécurité au travail exige qu'un employeur enquête sur toute plainte de harcèlement en milieu de travail. L'enquête est souvent déclenchée par une plainte, ou lorsque l'employeur prend connaissance d'une situation potentielle de harcèlement à la suite d'observations, d'interactions avec les employés ou d'une dénonciation anonyme. L'employeur a l'obligation de faire preuve de diligence raisonnable afin de protéger les travailleurs contre les préjudices (y compris le harcèlement) en menant une enquête. Celle-ci doit être adaptée aux circonstances, lesquelles peuvent varier en complexité, mais elle doit toujours être complète, équitable et menée en temps opportun.



Votre politique de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail devrait inclure un processus détaillé, étape par étape, décrivant la manière dont une enquête sera menée. Cet outil est utile tant pour les gestionnaires que pour les employés afin d'assurer une compréhension claire du processus, des rôles, des responsabilités et des attentes lorsqu'un signalement est effectué. Il contribue également à atténuer l'incertitude pour la personne qui fait un signalement, ainsi que pour toute personne visée par une plainte, qui ressentira inévitablement un niveau élevé d'anxiété. De plus, il favorise une application équitable et cohérente de la politique pour l'ensemble des parties. Mais comment savoir quoi faire ou par où commencer? Utilisez ce guide ci-dessous pour vous aider à élaborer votre processus d'enquête en milieu de travail.

- ETAPE 1** Une plainte est déposée ou signalée. Elle peut être présentée par écrit, verbalement ou par observation.
- ETAPE 2** L'enquêteur (qui devrait être une personne formée en enquête en milieu de travail) rencontrera séparément le plaignant et le répondant (la personne présumée avoir exercé du harcèlement). L'enquêteur recueillera les noms des témoins, demandera toute documentation pertinente (courriels, messages texte, etc.) et consignera l'ensemble des détails pertinents des incidents en question. Informez les parties concernées que l'enquête doit demeurer confidentielle et qu'elles ne doivent en discuter avec personne.
- ETAPE 3** Si cela est jugé nécessaire, l'enquêteur organisera des entrevues avec les témoins de manière privée et confidentielle. S'il y a de nombreux témoins, vous pouvez limiter la liste à ceux qui sont en mesure de fournir les informations les plus pertinentes afin de permettre d'établir des conclusions éclairées.
- ETAPE 4** L'enquêteur examinera les informations recueillies lors de toutes les entrevues ainsi que les documents fournis, les évaluera à la lumière de la définition législative du harcèlement en milieu de travail, ainsi que des politiques internes applicables, et déterminera s'il y a lieu de conclure au bien-fondé de la plainte de harcèlement, à une autre violation de politique ou à un conflit personnel.
- ETAPE 5** L'enquêteur produira un rapport présentant ses conclusions et recommandations à l'employeur. Dans bien des cas, ce rapport n'a pas besoin d'être un document formel et détaillé. Toutefois, dans des situations plus complexes, cela peut être nécessaire. L'employeur prendra ensuite les décisions relatives aux mesures correctives à mettre en place, lesquelles peuvent inclure de la formation en matière de harcèlement, des mesures de rétablissement pour traiter les répercussions de l'enquête, ou d'autres approches visant à reconnaître les faits et à rétablir des relations de travail positives et productives.

COMMENT SIGNALER UN INCIDENT

Les employés peuvent avoir de la difficulté à exprimer de quelle façon un comportement, une interaction ou une remarque les a affectés sur le plan émotionnel ou spirituel. Il est important de fournir un formulaire clair pour les aider à exprimer leur expérience et identifier les comportements de harcèlement. Cela devrait inclure tous les éléments d'une plainte formelle.



ÉTABLIR DES LIMITES SAINES

Il est important que les employés se sentent habilités à s'exprimer auprès de leurs collègues ou de leurs superviseurs lorsqu'ils se sentent inconfortables en milieu de travail en raison du comportement ou des propos d'une autre personne. Une partie de votre formation devrait inclure du matériel visant à aider les employés à identifier leurs propres limites, ainsi que des exemples ou des formulations auxquelles ils peuvent se référer pour les exprimer à leurs collègues lorsqu'ils en ressentent le besoin. Il est également important de reconnaître que travailler au sein d'une communauté signifie souvent travailler aux côtés de membres de la famille élargie ou de personnes respectées de la communauté, et que les relations à l'extérieur du milieu de travail sont étroitement liées à celles qui s'y développent. Créer des espaces sécuritaires permettant aux employés de partager leurs préoccupations avec vous, en tant que membre de la direction ou professionnel des ressources humaines, est essentiel au bien-être individuel et organisationnel.

CE QUI SE PASSE LORS D'UN SIGNALEMENT

Le signalement du harcèlement en milieu de travail peut entraîner plusieurs résultats positifs :

- 1 ASSURER UN MILIEU DE TRAVAIL SÉCURITAIRE**
Le signalement favorise un environnement où les employés se sentent en sécurité, valorisés et respectés.
- 2 PRÉVENIR L'ESCALADE**
Le signalement rapide permet de traiter les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.
- 3 DÉMONTRER LA RESPONSABILISATION**
Les organisations qui démontrent leur engagement renforcent la confiance et l'équité.
- 4 OFFRIR DES RESSOURCES DE SOUTIEN**
Les ressources externes (thérapeutes, programmes d'aide aux employés) aident les personnes touchées.

Rappelez-vous que le traitement du harcèlement en milieu de travail est essentiel non seulement pour assurer la conformité aux exigences légales, mais aussi pour favoriser une culture de travail positive et soutenir le bien-être des employés. Encourager le signalement et prendre des mesures appropriées peut contribuer à créer un environnement de travail plus équitable et inclusif.



AFOA.CA