



reconnue pour son *honnêteté, son intégrité et son impartialité* et être en mesure de bien comprendre que toutes les parties concernées vivent une situation délicate.

Ces conseils s'adressent non seulement à la personne qui s'estime harcelée, mais aussi à la personne à laquelle on reproche un comportement déplacé, ou encore au collègue de travail ou au surveillant qui est témoin ou entend parler d'un conflit.

**Agir comme tierce partie.** Si un collègue sollicite votre avis, prenez le temps de l'écouter et essayez de l'aider. Gardez-vous toutefois d'aggraver le problème. Ne perdez pas de vue les raisons pour lesquelles on vous a choisi ni la responsabilité que vous avez envers les deux parties – faites preuve d'honnêteté, d'impartialité, de sensibilité et de discrétion.

N'oubliez pas non plus que l'intervention d'un tiers n'est pas toujours la meilleure solution. Réfléchissez bien avant de choisir la façon la plus appropriée pour régler le conflit de manière constructive.

## PROCÉDURE OFFICIELLE DE RÉGLEMENT DES PLAINTES DE HARCÈLEMENT

La personne qui s'estime harcelée et qui ne voit pas d'autres solutions (ou qui a tenté de régler le conflit d'une autre façon, mais sans succès) peut déposer une plainte officielle auprès du directeur général des Services aux clients. La plainte officielle sera ensuite transmise au conseiller en matière de harcèlement qui désignera un enquêteur pour s'occuper de la plainte.

L'enquêteur recueillera des témoignages, mènera des entrevues et vérifiera de façon générale le bien-fondé de la plainte de harcèlement.

L'enquête sur la plainte de harcèlement est soumise à un ensemble de règles qui ont pour but d'assurer un traitement équitable à la personne qui a présenté la plainte (l'auteur de la plainte ou le plaignant) et à la

personne contre qui la plainte a été déposée (la personne mise en cause). Le plaignant peut retirer sa plainte à n'importe quel moment, mais la direction pourra dans ce cas poursuivre son enquête jusqu'à ce qu'elle soit convaincue que le problème est réglé de façon satisfaisante. Pendant l'enquête, les parties devront s'abstenir de discuter de l'affaire (sauf avec l'enquêteur) afin de ne pas nuire à l'enquête.

## L'enquête

Les enquêtes sur les plaintes de harcèlement se divisent en cinq parties.

1. Lorsqu'une plainte officielle est déposée, le conseiller en matière de harcèlement informe par écrit la personne mise en cause ainsi que les supérieurs hiérarchiques de celle-ci et du plaignant. Le conseiller avise également toutes ces personnes de leurs droits et obligations. Le directeur général des Services aux clients veillera dans la mesure du possible à ce qu'il ne s'écoule pas plus de 90 jours civils entre la réception de la demande d'enquête et la communication des résultats de l'enquête à l'auteur de la plainte et à la personne mise en cause.
2. À la discrétion du conseiller et selon la gravité du conflit (dans un cas d'agression, par exemple), la personne mise en cause peut être affectée à un autre poste du Ministère pendant la durée de l'enquête. Dans la plupart des cas, tout sera mis en oeuvre pour que cette affectation n'influe pas sur les résultats de l'enquête.

Lorsqu'une personne dépose une plainte de harcèlement contre son surveillant, il peut être nécessaire de modifier les rapports hiérarchiques et de demander au plaignant de relever d'un autre surveillant pendant la durée de l'enquête.

Si le plaignant le souhaite et que la gravité de la plainte le justifie, le directeur général des Services aux clients peut, de concert avec le directeur général du Perfectionnement des ressources humaines, aider le supérieur du plaignant à lui trouver, si possible, un nouveau poste au sein du Ministère.