

---

## **PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL**

### **ÉNONCÉ DE POLITIQUE**

La Société s'engage à offrir un milieu de travail exempt de harcèlement où l'on encourage le respect mutuel, l'estime de soi et la dignité des personnes. L'équipe de la haute direction est ultimement responsable de la sécurité de toute personne présente sur les lieux de travail de la Société et déploiera tous les efforts raisonnables nécessaires pour mener une enquête juste, impartiale et minutieuse pour donner suite à une suspicion, une divulgation ou une plainte de harcèlement, sans que l'auteur ait à craindre de représailles, à moins que la plainte ne soit jugée futile ou vexatoire.

Aucun employé, bénévole ou délégué de la Société ne devrait tolérer ou excuser des comportements qui constituent des formes de harcèlement en milieu de travail. Chacun est responsable de prévenir le harcèlement en milieu de travail en décourageant les activités déplacées et en signalant tous les incidents de harcèlement, y compris ceux qui impliquent un tiers (p. ex. : un fournisseur).

Rappelons que tous les employés, les bénévoles et les délégués de la Société sont tenus de se conformer aux Principes fondamentaux de la Société canadienne de la Croix-Rouge, de traiter les autres avec respect et d'adhérer aux politiques et aux procédures visant à promouvoir un milieu de travail positif pour tous et à assurer la prestation des meilleurs services possible à nos bénéficiaires.

**La Société ne tolérera aucun geste de harcèlement commis contre ou par un employé, un bénévole, un délégué, un étudiant, un bénéficiaire, un entrepreneur tiers, un fournisseur ou un visiteur sur les lieux de travail de la Société, pour quelque motif que ce soit. Une personne qui harcèle une autre personne ou enfreint de toute autre manière la présente politique peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant mener à son congédiement immédiat pour motif valable.**

**NOTE :** Durant les périodes d'intervention d'urgence, il pourrait s'avérer nécessaire d'accélérer les procédures. Une telle décision sera prise en consultation avec les Ressources humaines.

### **OBJET :**

L'objet de la présente politique est de définir le harcèlement en milieu de travail et de fournir des directives sur la façon de signaler les cas de harcèlement et de mener une enquête à cet égard.

Consultez l'*Annexe A – Processus de divulgation de cas de harcèlement en milieu de travail* pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus à suivre pour signaler un cas de harcèlement en milieu de travail.

## PORTÉE

La présente politique s'applique à tous les gestes de harcèlement commis envers ou par des employés, des bénévoles, des délégués, des étudiants, des bénéficiaires, des entrepreneurs tiers, des fournisseurs ou des visiteurs de la Société canadienne de la Croix-Rouge.

## DÉFINITIONS

Il y a ***abus de pouvoir*** lorsqu'une personne abuse de son pouvoir et de la latitude dont elle jouit ou en fait un mauvais usage dans son intérêt personnel ou dans l'intérêt d'une autre personne. Les abus de pouvoir, aux fins de la présente politique, comprennent les situations mettant en cause un mineur, les situations comportant un lien hiérarchique, et toute situation où une accusation est portée par un bénéficiaire contre une personne qui travaille au nom de la Société et qui offre un service dont dépend le bénéficiaire.

Le ***divulgateur*** désigne la personne qui est témoin ou qui a connaissance d'un acte présumé de harcèlement en milieu de travail, et qui dépose une plainte officielle contre la personne qui aurait commis l'acte de harcèlement.

Le ***harcèlement en milieu de travail*** se définit comme tout propos ou comportement vexatoire envers une personne sur les lieux de travail par une autre personne qui savait, ou aurait raisonnablement dû savoir, que ce propos ou ce comportement constituait du harcèlement en milieu de travail ou du harcèlement sexuel en milieu de travail. Il comprend, entre autres, tous les actes et les communications visuelles ou verbales, toutes les manifestations et tous les commentaires malvenus ou répréhensibles, soient-ils intentionnels ou non, qui sont insultants, humiliants, ou dégradants envers une autre personne ou qui créent un environnement intimidant, hostile ou offensant.

L'***incivilité*** fait référence à des comportements problématiques qui ne correspondent pas à la définition du harcèlement. Relevant plutôt de la gestion du rendement et de la résolution de problème, elle peut se manifester par le langage corporel (haussement des sourcils, moue), des remarques sarcastiques, l'exclusion, des réponses abruptes, la mise en doute des compétences de la personne ciblée, etc.

L'***intimé*** désigne la personne accusée d'avoir commis un acte de harcèlement par le plaignant ou le divulgateur.

L'***intimidation*** est un comportement offensant, cruel, intimidant ou humiliant, délibéré ou non, qui pourrait comprendre l'abus de pouvoir. L'intimidation, soit-elle physique, verbale, directe ou indirecte, mine le droit d'une personne à la dignité.

Aux fins de la présente politique, le ***lieu de travail*** ou le ***milieu de travail*** comprend tous les lieux où les employés, les bénévoles et les délégués exercent des activités nécessaires à l'exécution de leurs tâches au sein de la Société. Cela inclut notamment les immeubles et les terrains appartenant à la

---

Société, les lieux où sont organisés les événements sociaux de la Société, les sites d'intervention sur le terrain, les domiciles des bénéficiaires ainsi que les fonctions hors site liées aux activités de la Société, comme les déplacements.

Un **mineur** est une personne qui n'est pas adulte et qui n'a pas atteint l'âge de la majorité (« enfant mineur »). Au Canada, ce sont les provinces qui déterminent l'âge de la majorité.

Le **plaignant** désigne la personne qui dépose la plainte officielle contre l'intimé, et contre laquelle l'acte de harcèlement aurait été commis.

Un commentaire ou un comportement **vexatoire** désigne un acte intentionnel visant – sans raison valable — à contrarier, à frustrer ou à embarrasser une autre personne.

Si le harcèlement en milieu de travail est accompagné de violence physique, il pourrait s'agir de violence en milieu de travail. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la politique [3.2 – Prévention de la violence en milieu de travail](#).

Les exemples de harcèlement en milieu de travail peuvent comprendre, entre autres :

- les comportements ou les commentaires visant à créer, ou ayant pour effet de créer, un environnement intimidant, hostile ou offensant;
- les menaces, réelles ou perçues comme telles, ainsi que les propos méchants, vexatoires ou fondés sur un motif illicite de discrimination en vertu de la législation sur les droits de la personne;
- les remarques, les blagues, les insinuations ou les commentaires visant à humilier, ridiculiser, intimider ou offenser;
- les remarques verbales ou écrites désobligeantes ou les gestes méchants ou vexatoires, l'application de stéréotypes ou de généralisations, les actes offensants, cruels ou humiliants, qu'ils soient physiques ou verbaux, directs ou indirects;
- les regards lascifs, les cadeaux malvenus, l'attention non désirée et les demandes déplacées;
- le harcèlement sexuel en milieu de travail (voir la description ci-dessous);
- l'intimidation ou les comportements agressifs;
- l'abus de pouvoir.

Le **harcèlement sexuel en milieu de travail** :

- i. est tout propos ou comportement vexatoire envers une personne en milieu de travail en raison de son sexe, de son orientation sexuelle, de son identité de genre ou de l'expression de son identité de genre par une autre personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir que ce propos ou ce comportement est importun;

- ii. est toute avance ou demande sexuelle faite par une personne — qui sait ou devrait raisonnablement savoir que ce propos ou ce comportement est importun — en position d'accorder ou de refuser un avantage ou une promotion à une autre personne.

Des exemples de harcèlement sexuel en milieu de travail peuvent comprendre, entre autres :

- les invitations ou les demandes persistantes malvenues ou gênantes;
- l'affichage ou la distribution de photos, de dessins ou d'autre contenu sexuellement offensants ou dénigrants en format papier ou électronique;
- les questions malvenues ou la divulgation de renseignements à propos de la sexualité, des activités sexuelles ou de l'orientation sexuelle d'une personne.

L'*enquête en milieu de travail* est un processus mené par la Société ou par un tiers dûment qualifié mandaté par la Société visant à déterminer ce qui s'est réellement produit de manière à ce que l'employeur puisse prendre des décisions éclairées et adopter les mesures appropriées en fonction de la plainte ou des circonstances.

***Ne constitue pas du harcèlement en milieu de travail :***

- i. une mesure raisonnable prise par un employeur ou un superviseur liée à la direction et à la gestion d'employés, de bénévoles ou de délégués en milieu de travail;
- ii. des comportements et des gestes qui ne correspondent pas à la définition de harcèlement, mais relèvent plutôt de la gestion du rendement et de la résolution de problèmes.

Voici quelques exemples de mesures ou de comportements qui ne constituent pas des cas de harcèlement en milieu de travail :

- Fournir de la rétroaction corrective ou décrire le rendement d'une personne en termes négatifs. Même si ces commentaires peuvent être mal reçus, ils sont permis s'ils sont faits de manière respectueuse dans le cadre du processus de gestion du rendement.
- Réaménager l'environnement de travail pour répondre aux exigences opérationnelles.
- Même si les gestes d'incivilité ne correspondent pas à la définition de harcèlement et relèvent plutôt de la gestion du rendement et de la résolution de problèmes, ils sont souvent précurseurs du harcèlement en milieu de travail. C'est pourquoi il faut identifier et décourager ces comportements problématiques le plus tôt possible, car ils n'ont pas leur place dans un environnement professionnel qui favorise le respect mutuel, l'estime de soi et la dignité.

- Les conflits interpersonnels; ceux-ci ne correspondent pas à la définition de harcèlement, mais relèvent plutôt de la gestion du rendement ou de la résolution de problèmes.

## **PROCÉDURE ET APPLICATION**

La Société a l'obligation de prendre au sérieux toutes les divulgations et les plaintes de harcèlement en milieu de travail :

- en respectant son obligation de faire preuve de diligence raisonnable et en prenant les mesures nécessaires pour fournir un milieu de travail exempt de harcèlement;
- en prenant toutes les plaintes de harcèlement au sérieux et en y répondant rapidement;
- en suivant le processus défini à l'*Annexe A – Processus de divulgation de cas de harcèlement en milieu de travail* pour enquêter sur toutes les plaintes de harcèlement de façon impartiale tout en maintenant un niveau de confidentialité approprié;
- en consignait les renseignements recueillis, du signalement à la résolution finale, sur toute plainte déposée ou tout cas de harcèlement signalé.

Un employé, un bénévole ou un délégué qui demande de l'aide dans une situation où il est victime, ou croit être victime, de harcèlement de la part d'une autre personne n'a pas à craindre de représailles, et aucune mesure disciplinaire ne sera prise à son endroit.

La présente politique doit être affichée dans un endroit bien en vue dans tous les lieux de travail de la Société, conformément aux exigences législatives provinciales.

### **A. Droits :**

Toute personne a droit :

- à un milieu de travail exempt de harcèlement;
- de déposer une plainte lorsque son milieu de travail n'est pas exempt de harcèlement et à ce qu'une enquête soit ouverte rapidement, sans craindre d'être humilié ou d'être victime de représailles;
- d'être informée des plaintes de harcèlement portées contre elle;
- à la confidentialité, dans la mesure du possible et selon les circonstances (veuillez consulter la section *K – Confidentialité*);
- si elle le désire, d'obtenir les conseils d'un tiers pour l'appuyer pendant l'enquête (elle devra en défrayer les frais).

### **B. Formation :**

Tous les employés, les bénévoles et les délégués recevront une formation ou des renseignements portant sur la présente politique au moment de leur embauche ou de leur engagement auprès de la Société.

C. Obligations :

- i. Les responsabilités **des employés, des bénévoles et des délégués** sont les suivantes :
    - contribuer à la création d'un environnement de travail positif ainsi que reconnaître et décourager les commentaires ou les comportements qui enfreignent la présente politique, la politique 3.2 – *Prévention de la violence en milieu de travail* et la politique 2.1 – *Code de conduite*;
    - signaler à leur superviseur ou aux Ressources humaines les cas de harcèlement possibles, ou les situations dont ils sont témoins;
    - lorsqu'une situation met en cause le superviseur, ou si le superviseur n'intervient pas de la bonne façon, ils doivent signaler la situation à leur superviseur de deuxième niveau ou aux Ressources humaines (voir la section F — *Signalement des cas de harcèlement en milieu de travail*);
    - coopérer pleinement à tous les efforts entrepris pour faire avancer l'enquête et résoudre la situation en vertu de la présente politique.
  
  - ii. Les responsabilités des **superviseurs** sont les suivantes :
    - éliminer tout aspect de l'environnement de travail qui contrevient aux normes de respect interpersonnel (voir la politique 2.1 – *Code de conduite*), peu importe si une divulgation ou une plainte a été déposée;
    - traiter les plaintes déposées par les employés, les bénévoles et les délégués de manière opportune et en consultation avec les Ressources humaines;
    - appliquer la présente politique, sous la direction du membre désigné de la haute direction et en consultation avec les Ressources humaines.
  
  - iii. Les responsabilités des **Ressources humaines** sont les suivantes :
    - informer les parties des paramètres juridiques;
    - faciliter la communication entre les parties en vue de résoudre le conflit;
    - veiller à ce que le processus soit mené à bien dans les délais prescrits;
    - mettre en place les mesures de résolution appropriées et coordonner les mesures de suivi, au besoin;
    - conserver les originaux de tous les documents relatifs à la résolution de la situation;
    - sensibiliser les employés, les délégués, et les bénévoles à l'application de la présente politique, en fonction de leur rôle;
    - élaborer et mettre à jour un document de référence décrivant les mesures et les procédures pour mettre en œuvre la présente politique;
    - réviser le document de référence au moins une fois par année;
    - dans les régions où des Comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail doivent participer à l'élaboration des politiques et des procédures, le service des Ressources humaines et les membres de la haute direction sont tenus de
-

travailler en consultation avec ces comités.

- iv. Quand les **Comités mixtes sur la santé et la sécurité au travail** participent au processus, ils sont responsables de :
- travailler en consultation avec le service des Ressources humaines et l'équipe de la haute direction pour faire en sorte qu'une politique et des procédures en matière de prévention du harcèlement en milieu de travail soient établies;
  - dans certaines régions, le Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail sera responsable de fournir de la rétroaction liée à l'évaluation des tendances et aux analyses statistiques pendant les réunions ou les formations;
  - dans les régions où un Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail ne participe pas au processus, cette exigence sera remplie par les Ressources humaines.

D. Mesures de prévention :

La prévention est toujours le premier moyen de défense contre le harcèlement en milieu de travail, qui peut se transformer en violence physique si rien n'est fait pour l'enrayer. Voici quelques exemples de mesures de prévention prises par la Société :

- i. Attente de respect mutuel :  
Tous les employés, les bénévoles et les délégués doivent être conscients du fait que les conflits interpersonnels peuvent avoir un impact considérable sur l'environnement de travail et augmentent la possibilité de harcèlement en milieu de travail. Les relations tous les acteurs et intervenants de la Société, y compris les bénéficiaires, doivent être fondées sur le respect mutuel et la reconnaissance de l'importance de la dignité de chacun.
- ii. Politiques et procédures :  
La Société a mis en place des politiques et des procédures claires sur le harcèlement en milieu de travail. Tous les employés, les bénévoles et les délégués reçoivent une formation et de l'information portant sur les mesures et les procédures contenues dans cette politique au moment de leur embauche ou de leur engagement auprès de la Société.
- iii. Politique sur le Code de conduite :  
Tous les employés, les bénévoles et les délégués sont tenus de lire, signer et respecter la politique 2.1 – *Code de conduite*.

## iv. Programme d'aide aux employés :

Le site Web du Programme d'aide aux employés Mieux Vivre est une mine de renseignements pour tous les employés, les bénévoles et les délégués de la Société. Les employés et les délégués y ont également accès à du soutien individuel supplémentaire qu'ils devraient être encouragés à utiliser comme première mesure d'aide et d'intervention lorsqu'ils sont en situation de détresse. Ce soutien supplémentaire peut également être offert aux bénévoles qui en font la demande à leur superviseur, qui achemina la demande aux Ressources humaines.

E. Résolution de conflits :

En cas de conflit interpersonnel, consultez la section 2.4 – *Résolution des problèmes en milieu de travail* qui comprend des conseils pour résoudre le problème avant qu'il s'envenime.

F. Signalement des cas de harcèlement en milieu de travail :

Les employés, les bénévoles et les délégués qui croient être victimes de harcèlement en milieu de travail sont invités, si possible, à tenter de résoudre leurs différends en communiquant directement avec l'intimé pour lui signaler clairement que son comportement est importun. Si le plaignant ne peut pas ou ne veut pas confronter l'intimé, ou si sa tentative de résoudre le problème s'avère infructueuse, il doit en aviser son superviseur ou les Ressources humaines de vive voix ou par écrit.

La Société utilise également les services confidentiels d'un tiers, **Clearview Connects**, pour recevoir les rapports, qui peuvent être soumis en anglais, en français ou en espagnol. Si le rapport est rédigé dans une autre langue, Clearview Connects en assurera la traduction, sur demande. Pour signaler un cas de harcèlement par l'entremise de Clearview Connects, veuillez procéder des façons suivantes :

- i. En vous rendant au site Web sécurisé suivant :  
<http://www.clearviewconnects.com>
- ii. Si vous êtes en Amérique du Nord, en composant  
**le numéro sans frais de la Croix-Rouge canadienne : 1 866 284-7015.**
- iii. Si vous êtes à l'extérieur de l'Amérique du Nord, en composant le numéro à frais viré : **1 905 280-1510.**
- iv. Vous pouvez envoyer votre rapport à la boîte postale confidentielle :  
**C.P. 90505  
Toronto, Ontario  
M1J 3N7**

Vous n'avez pas à donner votre nom, identifiez-vous simplement en tant que membre du personnel de la Croix-Rouge canadienne. Veuillez consulter la politique 2.3 – *Protection de l'intégrité*.

G. Autres mesures de résolutions de conflits :

Au besoin, d'autres mesures de résolution de conflits, comme la médiation, l'encadrement en matière de résolution de conflit ou la formation peuvent être utilisées pour traiter les plaintes de harcèlement en milieu de travail.

Dans certaines régions, le ministère du Travail peut également charger des enquêteurs tiers indépendants possédant les compétences et les connaissances nécessaires de mener l'enquête si cela est jugé nécessaire.

H. Incidents de harcèlement impliquant des bénéficiaires :

Pour en savoir davantage sur le signalement de cas de harcèlement concernant les bénéficiaires, consultez la politique 3.9 – *Procédure relative à la protection des personnes vulnérables*. Il est possible que les procédures opérationnelles normalisées de certains programmes contiennent des procédures supplémentaires liées au harcèlement.

I. Mineurs :

Étant donné que le personnel de la Société est en contact avec des mineurs dans le cadre de ses activités, la Société tient à faire expressément mention que la présente politique s'applique aux mineurs. Tout incident de violence présumée envers un enfant doit être signalé immédiatement aux services de protection de l'enfance ou au service de police compétents de l'endroit où s'est produit l'incident.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la politique 3.10 – *Protection de l'enfance*.

J. Renseignement sur les enquêtes :

Aucun document ou renseignement portant sur l'enquête d'un cas de harcèlement n'apparaîtra dans le dossier personnel de l'employé, du bénévole ou du délégué, à l'exception des documents officiels concernant les mesures disciplinaires engagées ou le congédiement de la personne. Les renseignements issus de l'enquête seront conservés dans un dossier protégé séparé, conformément aux directives en matière de conservation et de destruction sécuritaire des renseignements personnels établies par les Ressources humaines, ou dans la mesure où la législation qui s'applique l'exige ou le permet.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la politique 2.13 – *Procédure relative aux dossiers des membres du personnel*.

**K. Confidentialité :**

Les divulgations et les plaintes de harcèlement en milieu de travail seront reçues et traitées de façon confidentielle, conformément au processus défini à *l'Annexe A – Processus de divulgation de cas de harcèlement en milieu de travail*. Veuillez également consulter la politique 2.3 – *Protection de l'intégrité* pour obtenir plus de renseignements sur **Clearview Connects**, le tiers confidentiel qui reçoit les signalements de cas de harcèlement. Il est possible de soumettre ces rapports de diverses façons et dans plusieurs langues (voir la section *F — Signalement des cas de harcèlement en milieu de travail*).

Tous les rapports et les plaintes de harcèlement en milieu de travail sont considérés comme des renseignements personnels *fournis à titre confidentiel*. Le nom du plaignant ou du divulgateur et les circonstances dans lesquelles le rapport ou la plainte ont été faits ne seront révélés à aucune personne, sauf si la divulgation est nécessaire pour protéger des personnes, pour enquêter sur la plainte ou l'incident, pour prendre des mesures correctives ou si la divulgation est exigée par la loi.

**L. Commission des droits de la personne :**

Aucun élément de la présente politique n'a pour effet de limiter le droit d'un employé, d'un bénévole ou d'un délégué de déposer une plainte ou de demander de l'aide auprès de la Commission ou du Tribunal des droits de la personne de sa province ou de son territoire.

**M. Allégations concernant certains postes :**

Si des allégations de harcèlement en milieu de travail concernent les postes suivants, le protocole de divulgation doit être celui décrit plus bas :

**i. Allégations concernant les Ressources humaines :**

Dans le cas où l'une des parties en cause est un employé, un bénévole ou un délégué des Ressources humaines, le plaignant ou le divulgateur peut, à sa discrétion, demander à un membre du bureau de l'avocat(e) général(e) d'exercer le rôle de chef du cabinet, tel que défini dans la présente politique et à *l'Annexe A – Processus de divulgation de cas de harcèlement en milieu de travail*. Toutes les autres dispositions figurant dans la politique et à *Annexe A – Processus de divulgation de cas de harcèlement en milieu de travail* demeurent en vigueur.

**ii. Allégations concernant un membre de l'équipe de la haute direction :**

Dans le cas où l'une des parties concernées est un membre de l'équipe de la haute direction, la divulgation ou la plainte sera présentée au président et chef de la direction.

**iii. Allégations concernant le président et chef de la direction :**

Dans le cas où l'une de parties concernées est le président et chef de la direction, la divulgation ou la plainte sera présentée au président du Conseil d'administration.

N. Paramètres prescrits par la loi :

Aucun élément de la présente politique n'a pour effet de limiter le droit d'un employé, d'un bénévole ou d'un délégué de signaler un cas de harcèlement en milieu de travail, ou de faire une plainte ou de demander des conseils à cet égard à des tiers externes.

O. Activité criminelle :

Lorsque l'incident est ou pourrait être de nature criminelle, la Société se réserve le droit d'en faire rapport à la police.

## **VIOLATION DE LA POLITIQUE**

Le harcèlement en milieu de travail commis par un employé, un bénévole ou un délégué constitue une infraction grave. Si une divulgation ou une plainte de harcèlement en milieu de travail est corroborée, le contrevenant fera l'objet de mesures disciplinaires immédiates pouvant mener à la cessation de son emploi ou de son engagement à la Société.

Porter intentionnellement une fausse accusation de harcèlement est une infraction grave et peut entraîner des mesures disciplinaires. La Société se réserve le droit d'imposer des mesures disciplinaires aux personnes qui procèdent à des divulgations ou qui formulent des plaintes futiles ou vexatoires.

Toute forme d'ingérence dans l'exécution d'une enquête et toutes représailles contre un divulgateur, un plaignant, un intimé ou un témoin peuvent entraîner des mesures disciplinaires.

## **RESPONSABILITÉS :**

1. Toutes les personnes œuvrant au sein de la Société doivent démontrer un respect mutuel, observer les Principes fondamentaux et la politique 2.1 – *Code de conduite* et faire preuve de bon sens afin d'assurer la santé et le bien-être de toutes les personnes qui ont affaire avec la Société.
2. La chef de cabinet est responsable de donner des conseils aux parties intéressées et de mettre à jour, de contrôler et de réviser la présente politique. Elle doit également maintenir un dossier confidentiel comportant les divulgations et les plaintes de harcèlement en milieu de travail reçues, la nature de ces divulgations et de ces plaintes, le résultat des enquêtes, les mesures correctives qui ont été prises, et en faire rapport au président et chef de la direction.

3. Les membres de l'équipe de la haute direction sont responsables d'appliquer et de mettre en œuvre la présente politique dans leurs services respectifs.

### **RENSEIGNEMENTS**

Les questions portant sur l'application ou l'interprétation de la présente politique doivent être adressées aux Ressources humaines.