

Guide général pour la réception d'une plainte liée au respect en milieu de travail

Ces renseignements sont conçus pour servir de guide général et leur application dépendra des circonstances de chaque plainte.

Ouverture

- Remerciez l'employé d'avoir pris l'initiative et dites que vous comprenez qu'il peut être difficile de parler de ce genre de choses. Expliquez que ce dont vous parlerez sera pris très au sérieux.

Voyez comment vous pouvez aider aujourd'hui

- Dites à l'employé que vous pouvez lui donner des renseignements généraux sur la politique et sur le processus d'enquête s'il songe à porter plainte, et demandez s'il a une plainte qu'il aimerait déposer.
- Si l'employé veut vous parler de ce qui lui est arrivé au travail, mais ne veut pas déposer une plainte ou impliquer les ressources humaines, vous devez lui dire que selon l'information qu'il divulgue, vous pourriez être obligé d'enquêter plus à fond.
 - Si c'est le cas, dites à l'employé qu'il peut aussi obtenir du soutien en parlant de la situation au personnel du Programme d'aide aux employés et aux familles. Vous pouvez aussi l'aiguiller vers les renseignements sur les personnes-ressources et le soutien après incident.

Recevoir une plainte

Si l'employé veut porter plainte, veillez à lui communiquer ce qui suit :

Confidentialité – Dites à l'employé que les renseignements communiqués seront tenus strictement confidentiels, mais que confidentialité ne veut pas dire anonymat. Il pourrait être nécessaire de divulguer des renseignements pour faire enquête sur la plainte, pour prendre des mesures correctives ou si la loi l'exige.

La confidentialité est limitée par les considérations suivantes :

1. Un superviseur est responsable de réagir à tout problème signalé.
2. La personne présumée avoir agi de façon inappropriée (l'intimé) est informée des allégations et de l'identité du plaignant afin de permettre une réponse complète.
3. Il peut être nécessaire d'interroger des témoins.
4. Si la situation entraîne des mesures disciplinaires, l'employé qui en fait l'objet a le droit de déposer un grief et le processus qui suit peut faire appel à des témoins, y compris au plaignant.

Ces limites à la confidentialité ne devraient pas décourager les employés de signaler un problème.

- **Vérifiez si le problème a déjà été signalé** – Si l'employé a porté plainte précédemment, mais ne connaît pas le statut de sa plainte, vous pouvez proposer de faire un suivi auprès des Services des ressources humaines pour lui.
- **Recueillez les détails de la plainte** – Le formulaire de plainte (Divulgateur de conduite inappropriée) peut être utilisé par l'employé ou par la personne qui reçoit la plainte pour noter les détails de la plainte de l'employé. **Remarque : Toutes les allégations de harcèlement sexuel doivent être notées sur le formulaire de divulgation et communiquées aux Services des ressources humaines par la personne qui reçoit la plainte.**
- **Les détails généraux suivants, au minimum, doivent être recueillis :**
 - Le nom de l'employé, son bureau ou sa direction, et la meilleure façon de le joindre
 - Le nom et le bureau ou la direction de l'intimé
 - La nature générale de la plainte

- Si l'employé préfère un règlement officiel ou informel

Étapes suivantes

- **Expliquez au plaignant ce à quoi il peut s'attendre :**
 - Un représentant des Services des ressources humaines communiquera avec lui.
 - Ce représentant lui posera des questions plus précises afin de mieux comprendre les circonstances de la plainte et de déterminer les mesures à prendre. Les questions peuvent comprendre plus de renseignements sur les incidents précis qu'il a subis, quand cela s'est passé et s'il y a des témoins. Nous comprenons qu'il peut être difficile pour le plaignant de parler de ces choses, mais il faut lui dire que cela aidera à mieux répondre à ses préoccupations.
 - Dites à l'employé que s'il n'a pas de nouvelles des Services des ressources humaines dans les cinq à sept jours ouvrables suivants, il peut communiquer avec vous directement (donnez-lui votre adresse de courriel) et que vous ferez un suivi auprès des Services des ressources humaines pour lui.

Clôture

- Donnez au plaignant les coordonnées du Programme d'aide aux employés et aux familles. Dites-lui que c'est un service de counselling gratuit et confidentiel auquel les employés et leur famille peuvent faire appel s'ils le veulent.
- Dites-lui encore une fois que vous savez qu'il peut être très difficile d'agir et de porter plainte et remerciez-le de l'avoir fait. Assurez-lui que ses préoccupations sont prises très au sérieux et seront traitées de manière strictement confidentielle.