

Automne 2019

Rapport du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada

Rapport de l'auditeur indépendant

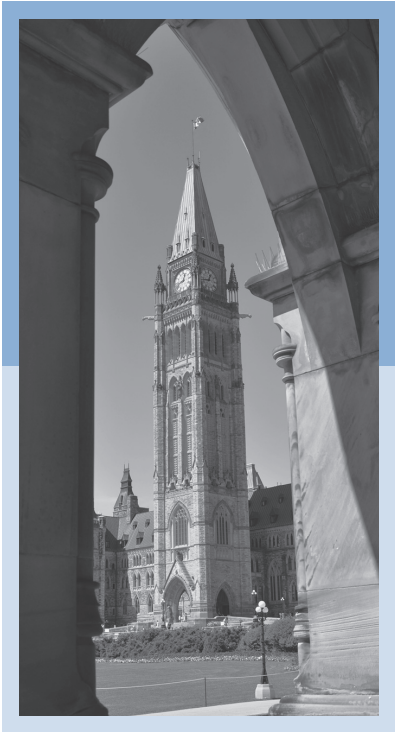
RAPPORT 1

Le respect en milieu de travail



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada



Automne 2019

Rapport du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada

Rapport de l'auditeur indépendant

RAPPORT 1

Le respect en milieu de travail



Bureau du
vérificateur général
du Canada

Office of the
Auditor General
of Canada

Rapport d'audit de performance

Le présent rapport fait état des résultats d'un audit de performance réalisé par le Bureau du vérificateur général du Canada en vertu de la *Loi sur le vérificateur général*.

Un audit de performance est une évaluation indépendante, objective et systématique de la façon dont le gouvernement gère ses activités et ses ressources et assume ses responsabilités. Les sujets des audits sont choisis en fonction de leur importance. Dans le cadre d'un audit de performance, le Bureau peut faire des observations sur le mode de mise en œuvre d'une politique, mais pas sur les mérites de celle-ci.

Les audits de performance sont planifiés, réalisés et présentés conformément aux normes professionnelles d'audit et aux politiques du Bureau. Ils sont effectués par des auditeurs compétents qui :

- établissent les objectifs de l'audit et les critères d'évaluation de la performance;
- recueillent les éléments probants nécessaires pour évaluer la performance en fonction des critères;
- communiquent les constatations positives et négatives;
- tirent une conclusion en regard des objectifs de l'audit;
- formulent des recommandations en vue d'apporter des améliorations s'il y a des écarts importants entre les critères et la performance évaluée.

Les audits de performance favorisent une fonction publique soucieuse de l'éthique et efficace, et un gouvernement responsable qui rend des comptes au Parlement et à la population canadienne.

Dans le présent rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le rapport est également diffusé sur notre site Web à l'adresse www.oag-bvg.gc.ca.

This document is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le vérificateur général du Canada, 2019.

N° de catalogue FA1-27/2019-2-1F-PDF

ISBN 978-0-660-32452-4

ISSN 2561-3448 (Imprimé)

ISSN 2561-3456 (En ligne)

Table des matières

Introduction	1
Information générale	1
Objet de l'audit	2
Constatations, recommandations et réponses	3
Harcèlement, discrimination et violence en milieu de travail	3
Les organisations n'ont pas pris de mesures suffisantes pour régler les problèmes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail	3
Des mesures insuffisantes pour recenser et contrer les risques	5
Les préoccupations des employés à l'égard du respect en milieu de travail	8
Des mécanismes informels de règlement pas toujours communiqués	9
Des évaluations initiales pas toujours réalisées	11
Des mesures de rétablissement des relations de travail après une plainte ne visant pas toujours l'ensemble du milieu de travail	14
Conclusion	14
À propos de l'audit	15
Tableau des recommandations	20

Introduction

Information générale

Un milieu de travail respectueux

1.1 Le gouvernement fédéral mène des sondages d'opinion auprès de ses employés sur un certain nombre de sujets liés à la gestion des personnes. Depuis 2008 au moins, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux comporte des questions sur le **harcèlement**, la **discrimination** et la **violence en milieu de travail**.

1.2 Au cours de l'exercice 2014-2015, un rapport du Bureau du Conseil privé reconnaissait la nécessité pour la fonction publique fédérale d'instaurer des milieux de travail où ni le harcèlement ni la discrimination ne seraient tolérés. Le rapport indiquait aussi que tous les ministères et organismes devraient prendre des mesures pour corriger les lacunes en matière de harcèlement et de discrimination et créer un milieu de travail où tous les employés sont respectés. En 2018, le Bureau du Conseil privé a publié un rapport destiné aux organisations fédérales afin que celles-ci prennent des mesures ciblées contre le harcèlement et présentent des rapports sur les moyens mis en œuvre pour prévenir ce comportement et y mettre fin.

1.3 En 2016 et en 2017, des cas présumés de harcèlement à Service correctionnel Canada ont retenu l'attention des médias nationaux. Dans sa lettre de mandat datée de 2018, le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile demandait à la commissaire de Service correctionnel Canada de collaborer avec les employés de l'organisme en vue de régler les questions qui les préoccupaient, et de se fixer comme priorité prépondérante de faire de Service correctionnel Canada « un milieu de travail sans intimidation, harcèlement ou violence sexuelle ».

Harcèlement — « Comportement inopportun et offensant d'un individu envers un autre individu en milieu de travail, y compris pendant un événement ou à un autre endroit lié au travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice. »

Source : Conseil du Trésor

Discrimination — « Une action ou une décision qui a pour effet de traiter de manière négative une personne en raison, par exemple, de sa race, de son âge ou de sa déficience. »

Source : Commission canadienne des droits de la personne

Violence en milieu de travail — « Tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé à son lieu de travail et qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie. »

Source : Ministère de la Justice Canada

1.4 Au cours de l'audit, nous avons examiné trois comportements affichés par des collègues ou des superviseurs (le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail) qui nuisent à l'établissement d'un milieu de travail respectueux au sein de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Service correctionnel Canada.

Rôles et responsabilités

1.5 **Agence des services frontaliers du Canada** — L'Agence est chargée de faciliter la libre circulation des voyageurs et des marchandises légitimes aux postes frontaliers canadiens. En 2018, elle employait environ 14 000 personnes, ce qui représentait approximativement 5 % des effectifs de la fonction publique fédérale.

1.6 **Service correctionnel Canada** — L'organisme assure la gestion des établissements correctionnels de divers niveaux de sécurité et la surveillance des délinquants qui sont mis en liberté conditionnelle dans la collectivité. En 2018, il employait environ 17 000 personnes, ce qui représentait approximativement 6 % des effectifs de la fonction publique fédérale.

1.7 Il incombe à ces deux organisations, comme à tous les employeurs fédéraux, d'instaurer des milieux de travail respectueux pour leurs employés.

Objet de l'audit

1.8 L'audit visait à déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada avaient assuré la promotion et le maintien de milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement, de discrimination et de violence de la part des collègues et des superviseurs.

1.9 Cet audit est important parce qu'un milieu de travail qui n'est pas respectueux nuit au bien-être des employés. De plus, un employeur qui est reconnu responsable d'un incident de harcèlement, de discrimination ou de violence pourrait devoir indemniser les victimes.

1.10 La section intitulée **À propos de l'audit**, à la fin du présent rapport (voir les pages 15 à 19), donne des précisions sur l'objectif, l'étendue, la méthode et les critères de l'audit.

Constatations, recommandations et réponses

Message général



1.11 Dans l'ensemble, nous avons constaté que les mesures mises en œuvre par l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada pour lutter contre le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail n'étaient pas suffisantes pour promouvoir l'établissement et le maintien de milieux de travail respectueux. Les deux organisations connaissaient l'existence de ces problèmes, mais aucune n'avait défini de stratégie exhaustive pour les régler. Entre autres, les organisations n'avaient pas établi de mécanisme pour évaluer les progrès réalisés en vue de réduire le harcèlement, la discrimination et les actes de violence, et en rendre compte. Au terme du sondage que nous avons mené auprès des employés de ces deux organisations, nous avons constaté que ceux-ci exprimaient des préoccupations graves ou importantes à l'égard de la culture organisationnelle et qu'ils craignaient des représailles s'ils portaient plainte contre des collègues ou des superviseurs pour harcèlement, discrimination ou violence en milieu de travail. De plus, les employés avaient des préoccupations graves ou importantes à l'égard du manque de courtoisie et de respect dans leur milieu de travail.

1.12 Cette constatation est importante parce que les employés qui ont l'impression que leur employeur ne prend pas au sérieux leurs inquiétudes au sujet du harcèlement, de la discrimination et de la violence sont moins enclins à signaler de telles préoccupations. Or, il n'est pas possible de corriger un problème qui n'est pas signalé, ce qui peut avoir des conséquences sur la santé des employés.

Harcèlement, discrimination et violence en milieu de travail

Les organisations n'ont pas pris de mesures suffisantes pour régler les problèmes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail

Ce que nous avons constaté

1.13 Nous avons constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada savaient qu'il y avait des problèmes de harcèlement, de discrimination et de violence dans leur milieu de travail. Les deux organisations ont pris certaines mesures pour régler ces problèmes, mais aucune ne disposait d'une stratégie fondée sur les risques pour remédier à la situation. Elles n'avaient pas non plus de cadre de mesure du rendement pour les aider à évaluer les progrès réalisés afin de réduire le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail, et à en rendre compte.

1.14 Nous avons mené un sondage auprès des employés des deux organisations. Selon les réponses obtenues, les employés craignaient des représailles s'ils portaient plainte contre des collègues ou des

superviseurs pour harcèlement, discrimination ou violence. En outre, les employés des deux organisations ont indiqué qu'ils avaient des préoccupations graves ou importantes à l'égard de la culture organisationnelle et du manque de courtoisie et de respect dans leur milieu de travail.

1.15 Nous avons également procédé à un examen des dossiers des plaintes officielles. Nous avons ainsi pu constater que les organisations ne traitaient pas les plaintes officielles de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail de manière uniforme. Elles n'avaient pas toujours informé les employés qui portaient plainte de l'existence de mécanismes informels de règlement des plaintes ni toujours évalué les plaintes avant de décider de les accepter ou de les rejeter.

1.16 Notre analyse à l'appui de cette constatation rend compte de ce que nous avons examiné et porte sur :

- des mesures insuffisantes pour recenser et contrer les risques;
- les préoccupations des employés à l'égard du respect en milieu de travail;
- des mécanismes informels de règlement pas toujours communiqués;
- des évaluations initiales pas toujours réalisées;
- des mesures de rétablissement des relations de travail après une plainte ne visant pas toujours l'ensemble du milieu de travail.

Importance de cette constatation

1.17 Cette constatation est importante parce que des stratégies exhaustives et fondées sur les risques donnent aux organisations des objectifs précis et mesurables en vue d'établir un milieu de travail respectueux. De telles stratégies aident également les organisations à rendre compte des progrès réalisés pour réduire le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail.

1.18 En outre, si les employés ne croient pas qu'ils seront appuyés et traités de façon uniforme, sans subir de représailles, ils pourraient ne pas porter plainte.

Recommandations

1.19 Nos recommandations relativement au secteur examiné sont présentées aux paragraphes 1.28, 1.34 et 1.40.

Analyse à l'appui de la constatation

1.20 **Ce que nous avons examiné** — Nous avons examiné si l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada avaient recensé et contré les risques liés au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail. Nous avons mené un sondage auprès des employés des deux organisations pour connaître leur opinion sur le respect en milieu de travail.

1.21 Nous avons effectué un examen des dossiers pour analyser le traitement des plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail déposées par des employés des deux organisations au moyen de quatre mécanismes officiels :

- les plaintes de harcèlement déposées conformément à la *Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement* du Conseil du Trésor;
- les griefs en matière de harcèlement et de discrimination déposés conformément à la *Loi sur les relations de travail dans le secteur public fédéral*;
- les plaintes de violence en milieu de travail déposées conformément au *Code canadien du travail* et au *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*;
- les divulgations d'actes répréhensibles en matière de harcèlement et de discrimination faites conformément à la *Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles*.

1.22 Dans le cadre de cet examen de dossiers, nous avons aussi examiné si les organisations avaient informé leurs employés des mécanismes informels de règlement des plaintes, si elles avaient évalué les plaintes avant de les accepter ou de les rejeter, et si elles avaient pris des mesures pour rétablir les relations de travail, au besoin.

Des mesures insuffisantes pour recenser et contrer les risques

1.23 Nous avons constaté que les organisations n'avaient pas pris de mesures suffisantes pour contrer les risques liés à leur éventuelle incapacité de maintenir des milieux de travail exempts de harcèlement, de discrimination et de violence.

1.24 Nous avons constaté qu'avant l'exercice 2017-2018, Service correctionnel Canada n'avait pas inscrit officiellement dans ses documents sur les risques d'entreprise que l'organisme éprouvait des problèmes graves de harcèlement, de discrimination et de violence entre les employés. C'est à la suite d'incidents de harcèlement survenus au sein de ses établissements en 2016 et en 2017 que l'organisme a modifié son profil de risques d'entreprise pour l'exercice 2017-2018 afin d'y inclure les risques liés au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail. Quant à elle, l'Agence des services frontaliers du Canada n'a pas inscrit le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail dans ses documents sur les risques d'entreprise.

1.25 Nous avons également constaté qu'aucune des deux organisations n'avait de stratégie exhaustive pour remédier au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail. C'est donc dire que les organisations n'avaient pas défini d'objectifs stratégiques globaux ni de priorités pour atteindre ces objectifs. Les deux organisations ont examiné les statistiques sur les plaintes et les résultats des enquêtes menées auprès des employés, notamment ceux du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Cependant, aucune n'avait de cadre de mesure du rendement. Un tel cadre permettrait :

- de définir des attentes en matière de rendement à court et à moyen terme;
- d'évaluer les résultats réels d'une année à l'autre;
- de rendre compte des progrès réalisés en vue de contrer les risques de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail.

1.26 Les deux organisations ont récemment mené certaines activités afin de contrer les risques liés au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail, par exemple dans les cas suivants.

- En 2018, l'Agence des services frontaliers du Canada a approuvé un plan de communication pour faire la promotion de son système de gestion informelle des conflits. Selon l'Agence, il peut être moins stressant de recourir à ce système qu'à des méthodes officielles de règlement. En 2018, la haute direction de l'Agence a mené des discussions avec le personnel de l'ensemble du pays pour connaître ses préoccupations à l'égard de la culture de l'organisation. En outre, en juillet 2018, l'Agence a approuvé l'élaboration d'une stratégie sur le respect en milieu de travail. Cette dernière n'avait pas encore été instaurée à la fin de notre période d'audit.
- Entre 2017 et 2018, Service correctionnel Canada a mené des évaluations dans 18 de ses 148 unités organisationnelles (y compris des établissements et des bureaux de libération conditionnelle). Ces évaluations ont fait ressortir des risques liés à la sûreté, à la sécurité et au bien-être des employés dans chaque unité, ce qui devait servir ultérieurement à définir une stratégie de gestion des risques adaptée à chaque unité. Par ailleurs, au début de 2018, l'organisme a lancé une campagne de promotion du respect en milieu de travail dans le but de prévenir le harcèlement en milieu de travail. De même, la dirigeante de l'organisme a commencé à envoyer périodiquement des messages au personnel pour promouvoir l'établissement d'un milieu de travail sain et respectueux.

1.27 À notre avis, même si de telles activités visaient à lutter contre le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail, il s'agissait de mesures indépendantes les unes des autres qui, même une fois regroupées, ne formaient pas une stratégie exhaustive. De plus, les organisations n'ont pas montré qu'elles avaient tenu compte des résultats

de ces activités ni qu'elles avaient communiqué aux décideurs un rapport sommaire sur les progrès réalisés en vue d'établir un milieu de travail respectueux.

1.28 Recommandation — L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada devraient élaborer et mettre en œuvre des stratégies exhaustives pour contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail. Chaque stratégie devrait être fondée sur les risques et appuyée par des plans d'action décrivant des responsabilités claires et un processus de surveillance du rendement bien défini dans le but de favoriser l'amélioration continue.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada —

Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada élaborera et mettra en œuvre une stratégie globale d'ici mars 2020 et en suivra les résultats d'ici décembre 2021.

La stratégie s'appuiera sur des éléments clés qui ont déjà été mis en œuvre, tels que : 1) une politique de tolérance zéro en matière de harcèlement, de discrimination et de violence sur le lieu de travail; 2) la stratégie d'intégrité approuvée en février 2017 qui renforce les activités de formation et de sensibilisation à l'échelle de l'Agence (telles que la santé et la sécurité au travail, la prévention de la violence sur le lieu de travail, la diversité et les relations raciales, les valeurs, l'éthique et le dévoilement d'actes répréhensibles à l'Agence, la sensibilisation à la santé mentale, et la création d'un lieu de travail respectueux), qui consolide les responsabilités de la direction, qui renforce le soutien en milieu de travail et qui renouvelle sa stratégie en matière de santé mentale; 3) le Centre d'expertise national en matière d'intégrité, créé en juillet 2019, qui regroupe le nouveau bureau de prévention et de résolution du harcèlement, le bureau des valeurs et de l'éthique et le bureau de gestion informelle des conflits. Le centre d'expertise fournit un soutien, des conseils, des ressources et offre un lieu sûr pour discuter des comportements irrespectueux. Il fournit des services aux employés et aux gestionnaires en matière de résolution et de rapport et veille à l'application cohérente des politiques et procédures.

La nouvelle stratégie tient également compte de la mise en œuvre du projet de loi C-65 pour que les employés comprennent mieux leurs droits et aient accès au mécanisme de plainte approprié.

Réponse de Service correctionnel Canada — *Recommandation acceptée.*

Une stratégie globale permettant de s'attaquer au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail est essentielle pour éliminer le harcèlement en milieu de travail et créer un environnement de travail où les employés sont traités avec respect, dignité et équité. À ces fins, et en se basant sur une série d'activités menées au cours des dernières années, Service correctionnel Canada mettra en œuvre une stratégie nationale globale sur le mieux-être en milieu de travail et le bien-être des employés. Cette stratégie vise à s'attaquer au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail de façon holistique,

et est fondée sur les risques et appuyée par des plans d'action comportant des responsabilités claires et un suivi du rendement. Service correctionnel Canada mettra cette stratégie en œuvre avant la fin de l'exercice 2019-2020. Il s'appuiera sur le travail déjà fait dans le cadre du Rapport annuel sur le climat et le bien-être au travail, qui a établi une norme de référence sur le climat actuel de son milieu de travail et inclut des indicateurs de rendement qui feront l'objet d'une surveillance par Service correctionnel Canada d'une année à l'autre, afin de veiller à l'amélioration continue des résultats.

Les préoccupations des employés à l'égard du respect en milieu de travail

1.29 Nous avons mené un sondage auprès des employés de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Service correctionnel Canada pour obtenir leur point de vue sur le respect dans leur milieu de travail (voir la pièce 1.1). Nous avons ainsi constaté que plus du tiers des répondants de chaque organisation avaient affirmé qu'ils craignaient des représailles s'ils déposaient des plaintes de harcèlement, de discrimination ou de violence en milieu de travail.

1.30 En outre, plus de la moitié des répondants ont déclaré que le manque de courtoisie et de respect représentait pour eux une préoccupation grave ou importante. À ce sujet, les employés sondés étaient invités à donner leur opinion sur les énoncés suivants concernant leur milieu de travail :

- Les gens font preuve de respect et de considération les uns envers les autres dans notre milieu de travail.
- Les « problèmes relationnels » entre employés sont réglés efficacement dans notre milieu de travail.
- Dans mon milieu de travail, les gens sont tous traités équitablement quelles que soient leurs origines.
- Dans notre milieu de travail, on évite le plus possible les conflits inutiles.
- À mon lieu de travail, nous avons des méthodes efficaces pour faire face aux comportements inappropriés des clients.

1.31 Les deux tiers des répondants ont indiqué qu'ils avaient des préoccupations graves ou importantes à l'égard de la culture organisationnelle. À ce propos, les employés sondés étaient invités à donner leur opinion sur les énoncés suivants concernant leur milieu de travail :

- Dans notre lieu de travail, tout le monde est tenu responsable de ses actions.
- Au travail, les gens démontrent un respect sincère envers les idées, les valeurs et les croyances des autres.

- Les situations difficiles au travail sont réglées efficacement.
- Au travail, j'ai le sentiment de faire partie d'une communauté.
- Les employés et la direction se font mutuellement confiance.

Pièce 1.1 Dans le cadre d'un sondage, les employés ont exprimé des préoccupations à l'égard des représailles, du manque de courtoisie et de respect en milieu de travail et de la culture organisationnelle

	Agence des services frontaliers du Canada	Service correctionnel Canada
Préoccupations des employés	Répondants en accord	
Dans mon milieu de travail, si un employé était victime d'un acte de harcèlement, de discrimination ou de violence commis par un autre employé ou un gestionnaire, il craindrait des représailles s'il signale l'incident.	2 136 sur 6 090 (35 %)	2 466 sur 5 383 (46 %)
Le manque de courtoisie et de respect est une préoccupation grave ou importante.	3 355 sur 6 090 (55 %)	3 212 sur 5 383 (60 %)
La culture organisationnelle est une préoccupation grave ou importante.	4 013 sur 6 090 (66 %)	3 625 sur 5 383 (67 %)
Source : Données tirées d'un sondage mené par le Bureau du vérificateur général du Canada. Pour obtenir des renseignements détaillés sur ce sondage, voir la section À propos de l'audit à la fin du présent rapport.		

Des mécanismes informels de règlement pas toujours communiqués

1.32 Lors de notre examen des dossiers des plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail, nous avons vérifié si les organisations avaient renseigné les employés sur les mécanismes informels qu'ils pouvaient utiliser pour régler leurs plaintes. Il faut savoir que pendant le traitement des plaintes officielles, les employeurs fédéraux sont encouragés à offrir des processus informels pour trouver des solutions et rétablir les relations de travail plus rapidement. De tels mécanismes peuvent se traduire par des rencontres informelles entre des employés, des séances de médiation et des consultations de groupe visant à se pencher sur les enjeux plus vastes liés au milieu de travail.

1.33 Dans le cadre de notre examen de plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail, nous avons constaté que les deux organisations n'avaient pas toujours informé les employés qui portaient plainte de l'existence de mécanismes informels (voir la pièce 1.2).

Pièce 1.2 Les organisations n'ont pas toujours proposé aux employés de recourir à des processus informels pour régler leurs plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail

	Plaintes de harcèlement		Plaintes de violence en milieu de travail	
	Agence des services frontaliers du Canada	Service correctionnel Canada	Agence des services frontaliers du Canada	Service correctionnel Canada
Plaintes pour lesquelles les organisations n'ont pas offert aux employés de recourir à des mécanismes informels de règlement	7 sur 34 (21 %)	2 sur 37 (5 %)	8 sur 26 (31 %)	8 sur 34 (24 %)

1.34 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada devraient systématiquement renseigner les employés sur les processus informels qui sont mis à leur disposition pour régler les plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada —

Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada a modifié son approche en avril 2019 pour informer les employés de leurs options pour accéder aux processus informels de résolution de conflits. En ce qui concerne plus particulièrement les plaintes de harcèlement, l'Agence a élaboré un modèle de lettre en septembre 2019, qui contenait un paragraphe recommandant l'utilisation du Système de gestion informelle des conflits comme option pour résoudre la plainte de manière informelle. Cette lettre est fournie à toutes les personnes qui déposent des plaintes de harcèlement.

Le recours à des mécanismes alternatifs de résolution des conflits est toujours encouragé lorsque les employés déposent des plaintes pour violence au travail. De plus, les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges sont cités dans de nombreuses lettres d'accusé de réception de plainte adressées par l'Agence à l'employé, mais pas toutes. Dans la plupart des cas, le plaignant demande immédiatement qu'une personne compétente soit désignée pour enquêter officiellement sur l'affaire. L'Agence veille aussi à offrir un accès élargi à l'information liée au Système de gestion informelle des conflits pour l'ensemble du personnel par l'entremise de son site intranet et en offrant des séances de conscientisation.

Réponse de Service correctionnel Canada — *Recommandation acceptée.* Service correctionnel Canada convient de l'importance d'informer systématiquement les employés des processus informels disponibles pour régler les plaintes. À ces fins, Service correctionnel Canada a entrepris et continue de mettre en œuvre diverses activités comme la Campagne pour un milieu de travail respectueux, lancée en 2018, qui encourage des options informelles de résolution de situations de harcèlement, ainsi que des séances de sensibilisation et des événements promotionnels organisés par le Bureau de la gestion des conflits qui fournissent de l'information et favorisent la résolution de conflits à l'échelon le plus bas possible. De plus, Service correctionnel Canada continue de promouvoir les lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail qu'il a publiées sur son site intranet en juin 2017 afin de faire connaître le processus de signalement, y compris les mécanismes informels de règlement des différends, et a aussi élaboré un accusé de réception normalisé pour les plaintes de violence au travail qui informe les employés du processus de règlement informel. À l'appui du projet de loi C-65, Service correctionnel Canada examine actuellement ses lignes directrices et ses outils concernant le harcèlement et la violence au travail et établira une approche pour assurer l'uniformité de l'information fournie aux employés sur les processus informels disponibles pour régler les plaintes de harcèlement et de violence au travail. Ces lignes directrices seront finalisées lorsque la réglementation sera mise en œuvre.

Des évaluations initiales pas toujours réalisées

1.35 Après avoir reçu une plainte officielle de harcèlement, de discrimination ou de violence en milieu de travail d'un employé, les fonctionnaires des organisations doivent déterminer si la plainte est admissible à une enquête approfondie. Les organisations doivent notamment examiner les plaintes de harcèlement pour vérifier qu'elles répondent bien à la définition établie par le Conseil du Trésor en ce qui concerne les actes de harcèlement. Par ailleurs, la politique du Conseil du Trésor exige que les organisations documentent les décisions prises à cet égard afin de favoriser la reddition de comptes et la transparence.

1.36 Nous avons examiné les plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail ainsi que les divulgations d'actes répréhensibles liés au harcèlement et à la discrimination déposées au moyen de mécanismes officiels. Nous avons constaté que les organisations n'avaient pas toujours effectué une évaluation initiale avant d'accepter ou de rejeter une plainte. Or, l'absence d'une évaluation initiale peut entraîner des incohérences dans le processus décisionnel et le traitement des plaintes. Elle peut aussi créer chez les employés une perception de parti pris et diminuer leur confiance dans le processus (voir la pièce 1.3).

Pièce 1.3 Les organisations n'ont pas toujours effectué une évaluation initiale avant de décider d'accepter ou de rejeter une plainte

	Agence des services frontaliers du Canada			Service correctionnel Canada		
	Plaintes de harcèlement	Plaintes de violence en milieu de travail	Divulgations d'actes répréhensibles liés au harcèlement et à la discrimination	Plaintes de harcèlement	Plaintes de violence en milieu de travail	Divulgations d'actes répréhensibles liés au harcèlement et à la discrimination
Nombre de décisions prises par l'organisation sans effectuer d'évaluation initiale	11 sur 34 (32 %)	21 sur 24 (88 %)	2 sur 11 (18 %)	15 sur 42 (36 %)	28 sur 31 (90 %)	4 sur 6 (67 %)
Nombre de plaintes rejetées	4 sur 11 (36 %)	14 sur 21 (67 %)	2 sur 2 (100 %)	13 sur 15 (87 %)	16 sur 28 (57 %)	3 sur 4 (75 %)
Nombre de plaintes acceptées	7 sur 11 (64 %)	7 sur 21 (33 %)	0	2 sur 15 (13 %)	12 sur 28 (43 %)	1 sur 4 (25 %)

1.37 Si un employeur refuse d'ouvrir une enquête au sujet d'une plainte de violence en milieu de travail, l'employé concerné peut déposer une plainte dans le cadre du Programme du travail d'Emploi et Développement social Canada. Ce programme prévoit l'examen de la plainte et veille à ce que l'employeur nomme une personne compétente pour faire enquête.

1.38 Nous avons examiné les plaintes de violence en milieu de travail de notre échantillon qui n'avaient pas fait l'objet d'une enquête par les organisations ni d'une évaluation initiale. Nous avons constaté que 5 des 14 plaintes de ce genre (36 %) concernant l'Agence des services frontaliers du Canada avaient été transmises au Programme du travail. Sur les 16 plaintes de ce genre concernant Service correctionnel Canada, 6 avaient été transmises au Programme de travail (38 %). Les responsables du programme ont alors chargé les organisations de faire enquête sur toutes ces plaintes. Au moment de notre audit, quatre des cinq plaintes visant l'Agence des services frontaliers du Canada faisaient toujours l'objet d'une enquête, et une plainte avait été réglée de manière informelle. Pour ce qui est des six plaintes concernant Service correctionnel Canada, trois étaient en cours, une avait été jugée fondée par l'organisme, une autre avait été jugée non fondée par l'organisme, et la dernière avait été retirée par l'employé. À notre avis, lorsque des organisations sont obligées

d'enquêter sur des plaintes qu'elles avaient initialement rejetées sans effectuer d'évaluation, cela peut miner la confiance des employés envers le processus.

1.39 Lorsqu'un employé dépose un grief en matière de harcèlement et de discrimination, aucune enquête n'est nécessaire. L'organisation concernée procède plutôt à l'analyse du grief, puis communique sa décision de l'accepter ou de le rejeter. Nous avons constaté que pour 4 des 40 griefs (10 %) concernant l'Agence des services frontaliers du Canada et 10 des 40 griefs (25 %) visant Service correctionnel Canada, les organisations avaient pris leurs décisions sans effectuer d'analyse préalable.

1.40 **Recommandation** — L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada devraient effectuer les analyses requises pour appuyer leurs décisions et en consigner les résultats en dossier lorsqu'ils traitent les plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail.

Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada —

Recommandation acceptée. En avril 2019, l'Agence des services frontaliers du Canada a fait traiter tous les dossiers de harcèlement au Centre d'expertise national en matière d'intégrité. Le centre d'expertise s'assure que toutes les plaintes sont traitées de manière standard. Par exemple, les plaintes qui sont reçues par l'unité centrale sont traitées en fonction d'une liste de contrôle afin de s'assurer que tous les documents et les étapes clés nécessaires sont documentés, y compris une analyse détaillée de chaque allégation.

Le Code canadien du travail, Partie II ne prescrit ni le processus ni l'exigence pour documentation des plaintes de violence au travail; toutefois, l'Agence applique une approche cohérente pour documenter tous les dossiers.

Réponse de Service correctionnel Canada — *Recommandation acceptée.*

Service correctionnel Canada convient de l'importance de réaliser et de documenter des évaluations pour appuyer les décisions relatives à des plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence au travail. Il a élaboré et publié des lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail qui contiennent un formulaire d'évaluation normalisé à utiliser pour traiter les plaintes de violence au travail. De plus, Service correctionnel Canada renforcera la surveillance de la conformité au moyen de son Système intégré de rapports existant. À l'appui du projet de loi C-65, Service correctionnel Canada examine actuellement ses lignes directrices et ses outils concernant le harcèlement et la violence au travail et établira une approche qui assure la normalisation des évaluations documentées à l'appui des décisions. Ces lignes directrices seront finalisées lorsque la réglementation sera mise en œuvre.

Des mesures de rétablissement des relations de travail après une plainte ne visant pas toujours l'ensemble du milieu de travail

1.41 D'après une directive du Conseil du Trésor, l'organisation doit prendre des mesures pour rétablir le mieux-être dans le milieu de travail lorsqu'une enquête sur une plainte de harcèlement est réalisée. Cela suppose l'« établissement ou [le] rétablissement de relations de travail harmonieuses entre les personnes et au sein de l'équipe, du groupe ou de l'unité suite à une plainte de harcèlement ». Il peut s'agir d'élaborer une stratégie qui répond aux besoins à court et à long terme de toutes les parties et de communiquer l'importance du respect dans le milieu de travail au moyen de séances de sensibilisation et de formation.

1.42 Nous avons examiné les plaintes de harcèlement de notre échantillon qui avaient fait l'objet d'une enquête et d'une résolution pendant la période d'audit, en vue de déterminer si les organisations avaient ordonné la mise en œuvre de mesures pour rétablir le mieux-être au sein du milieu de travail. À l'Agence des services frontaliers du Canada, 7 plaintes sur les 38 plaintes de notre échantillon ont été réglées avant la fin de la période visée par l'audit. Nous avons constaté que des mesures de rétablissement avaient été ordonnées pour six de ces plaintes, mais que les mesures visaient seulement les personnes concernées par les plaintes. Ces mesures prévoyaient, par exemple, de séparer physiquement des personnes ou d'assigner un autre superviseur au plaignant. Il est difficile de savoir si des mesures de rétablissement ont été prises pour la septième plainte. À Service correctionnel Canada, 5 plaintes sur les 47 plaintes de notre échantillon ont été réglées avant la fin de la période visée par l'audit. Nous avons constaté que des mesures de rétablissement avaient été ordonnées pour ces cinq plaintes. Toutefois, des mesures axées sur l'établissement ou le rétablissement de relations de travail harmonieuses au sein de l'équipe, du groupe ou de l'unité visés ont été ordonnées pour une seule de ces plaintes. Les mesures prévues pour les quatre autres visaient uniquement les employés concernés.

1.43 Il importe de prendre des mesures de rétablissement axées sur l'équipe, le groupe ou l'unité visés parce que le processus est souvent une source de stress pour tous les employés concernés, qui doivent parfois attendre des mois avant de connaître les résultats de l'enquête. Les plaintes peuvent aussi avoir une incidence négative plus vaste, notamment en détériorant les relations dans le milieu de travail longtemps après le règlement de la plainte.

Conclusion

1.44 Nous avons conclu que l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada n'avaient pas pris de mesures suffisantes pour promouvoir l'établissement et le maintien de milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement, de discrimination et de violence.

À propos de l'audit

Le présent rapport de certification indépendant sur le respect en milieu de travail a été préparé par le Bureau du vérificateur général du Canada. La responsabilité du Bureau était de donner de l'information, une assurance et des avis objectifs au Parlement en vue de l'aider à examiner soigneusement la gestion que fait le gouvernement des ressources et des programmes et d'exprimer une conclusion, à savoir si les activités de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Service correctionnel Canada pour promouvoir et maintenir des milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement, de discrimination et de violence étaient conformes, dans tous leurs aspects importants, aux critères applicables.

Tous les travaux effectués dans le cadre du présent audit ont été réalisés à un niveau d'assurance raisonnable conformément à la Norme canadienne de missions de certification (NCMC) 3001 — Missions d'appréciation directe de Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada), qui est présentée dans le Manuel de CPA Canada — Certification.

Le Bureau applique la Norme canadienne de contrôle qualité 1 et, en conséquence, maintient un système de contrôle qualité exhaustif qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables.

Lors de la réalisation de nos travaux d'audit, nous nous sommes conformés aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie des codes de conduite pertinents applicables à l'exercice de l'expertise comptable au Canada, qui reposent sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence professionnelle et de diligence, de confidentialité et de conduite professionnelle.

Conformément à notre processus d'audit, nous avons obtenu ce qui suit de la direction des entités :

- la confirmation de leur responsabilité à l'égard de l'objet considéré;
- la confirmation que les critères étaient valables pour la mission;
- la confirmation qu'elles nous ont fourni toutes les informations dont elles ont connaissance et qui leur ont été demandées ou qui pourraient avoir une incidence importante sur les constatations ou la conclusion contenues dans le présent rapport;
- la confirmation que les faits présentés dans le rapport sont exacts.

Objectif de l'audit

L'objectif de l'audit consistait à déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada avaient assuré la promotion et le maintien de milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement, de discrimination et de violence.

Étendue et méthode

L'équipe d'audit a examiné des documents liés au respect en milieu de travail de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Service correctionnel Canada. Elle a aussi mené des entretiens avec le personnel de l'administration centrale et des bureaux régionaux des deux organisations. Elle a visité divers points d'entrée surveillés par l'Agence des services frontaliers du Canada, notamment des

ports maritimes, des postes frontaliers terrestres et des aéroports. L'équipe a visité des établissements correctionnels de divers niveaux de sécurité gérés par Service correctionnel Canada. Elle a aussi suivi des démonstrations (tests de cheminement) du fonctionnement des mécanismes officiels de règlement des plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail, entre autres en ce qui concerne les griefs et les divulgations internes, tant à l'Agence des services frontaliers du Canada qu'à Service correctionnel Canada.

Entre le 6 juin et le 5 juillet 2018, l'équipe a invité les employés de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Service correctionnel Canada à répondre à un sondage élaboré par une tierce partie. Elle a utilisé le sondage « Protégeons la santé mentale au travail » (Gilbert, Bilsker, Shain et Samra [2012]) pour demander aux employés d'évaluer la santé mentale et le bien-être au sein de leur organisation.

L'équipe a invité 15 829 employés de l'Agence des services frontaliers du Canada à participer au sondage. En tout, 6 090 employés ont répondu, ce qui représente un taux de réponse de 38 %.

L'équipe a invité 19 502 employés de Service correctionnel Canada à répondre au sondage. En tout, 5 383 employés l'ont fait, ce qui représente un taux de réponse de 28 %.

Le sondage demandait aux employés de donner leur avis selon une échelle de quatre points, 1 voulant dire « Pas du tout d'accord » et 4 « Fortement d'accord ». Les employés ont été invités à faire connaître leur avis sur la courtoisie et le respect au travail et la culture organisationnelle en répondant à cinq énoncés sur chacun de ces éléments. Les notes combinées pour chaque élément pouvaient aller de 5 à 20 points. Une note de 5 à 9 indiquait une préoccupation grave, une note de 10 à 13 indiquait une préoccupation importante, une note de 14 à 16 indiquait une préoccupation minime et une note de 17 à 20 indiquait que l'élément était une force relative de l'organisation.

Enfin, pour la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 30 novembre 2018, l'équipe d'audit avait prévu prélever un échantillon représentatif de plaintes qui étaient « en cours » et « à l'étude » au 1^{er} janvier 2016, ou qui avaient été déposées avant et n'étaient toujours pas réglées au 1^{er} janvier 2016. Elle a prélevé l'échantillon en juillet 2018. Elle a cependant relevé des lacunes dans les données, notamment des entrées en double et des données mal encodées; par conséquent, l'échantillon représentatif n'était pas approprié. L'équipe n'a donc pas été en mesure d'extrapoler les résultats obtenus pour les appliquer aux dossiers qu'elle n'avait pas examinés. L'information sur le nombre de dossiers examinés est présentée ci-après.

Mécanismes officiels pour les plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail	Agence des services frontaliers du Canada		Service correctionnel Canada	
	Population totale pour la période d'audit	Dossiers examinés	Population totale pour la période d'audit	Dossiers examinés
Plaintes de harcèlement	137	38	500	47
Griefs liés à des actes de harcèlement et de discrimination	302	40	637	41
Plaintes de violence en milieu de travail	59	27	94	35
Divulgations d'actes répréhensibles liés au harcèlement et à la discrimination	41	25	7	7

Nous n'avons pas examiné ce qui suit :

- le potentiel des moyens et méthodes mis en œuvre par les organisations pour détecter le harcèlement, la discrimination ou les actes de violence en milieu de travail contre les employés perpétrés par des délinquants ou des voyageurs, ni les mesures prises pour régler ceux-ci;
- la mise en œuvre de programmes et de services de santé mentale destinés aux employés;
- les plaintes déposées par des employés de l'Agence des services frontaliers du Canada ou de Service correctionnel Canada auprès de la Commission canadienne des droits de la personne;
- les plaintes déposées directement par des employés des deux organisations au Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada, qui alléguaient une violation grave du code de conduite fédéral, comme des situations généralisées de harcèlement ou de discrimination;
- les mesures prises par les organisations pour mettre en œuvre la loi portant modification du *Code canadien du travail* en vue de renforcer le cadre de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (projet de loi C-65), parce qu'elle n'était pas encore entrée en vigueur à la fin de la période visée par l'audit.

Critères

Critères	Sources
<p align="center">Pour déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada avaient assuré la promotion et le maintien de milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement, de discrimination et de violence, nous avons utilisé les critères suivants :</p>	
<p>L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada élaborent, mettent en œuvre et surveillent une stratégie et des plans d'action exhaustifs en vue de promouvoir l'établissement et le maintien d'un milieu de travail respectueux et sain, qui est exempt de harcèlement, de discrimination et de violence.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> • <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i> • <i>Code canadien du travail</i> • <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> • <i>Stratégie pour la fonction publique fédérale sur la santé mentale en milieu de travail, 2016</i> • <i>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Cadre de politique pour la gestion des personnes</i> • <i>Conseil du Trésor, Code de valeurs et d'éthique du secteur public</i> • <i>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Cadre de responsabilisation de gestion</i> • <i>Commission de la santé mentale du Canada, Groupe CSA et Bureau de normalisation du Québec, Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail</i>

Critères	Sources
<p align="center">Pour déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada avaient assuré la promotion et le maintien de milieux de travail respectueux et exempts de harcèlement, de discrimination et de violence, nous avons utilisé les critères suivants : (suite)</p>	
<p>L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada recensent les incidents de harcèlement, de discrimination et de violence au travail entre les employés, et prennent des mesures appropriées pour les régler.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Loi sur les relations de travail dans le secteur public fédéral</i> • <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> • <i>Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles</i> • <i>Conseil du Trésor, Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement</i> • <i>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Cadre de politique pour la gestion des personnes</i> • <i>Conseil du Trésor, Directive sur le processus de traitement des plaintes de harcèlement</i> • <i>Conseil du Trésor, Code de valeurs et d'éthique du secteur public</i> • <i>Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail</i> • <i>Service correctionnel Canada, Code de discipline</i> • <i>Commission de la santé mentale du Canada, Groupe CSA et Bureau de normalisation du Québec, Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail</i>
<p>L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada surveillent les résultats de leurs moyens et méthodes de gestion des incidents de harcèlement, de discrimination et de violence au travail afin de déterminer si ces incidents ont été gérés efficacement; puis ils utilisent cette information pour améliorer en continu et maintenir un milieu de travail respectueux et sain.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Conseil du Trésor, Politique sur les résultats</i> • <i>Conseil du Trésor, Code de valeurs et d'éthique du secteur public</i> • <i>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Pour soutenir des évaluations efficaces : Guide d'élaboration de stratégies de mesure du rendement</i> • <i>Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Guide et outils de gestion par analyse de résultat</i> • <i>Commission de la santé mentale du Canada, Groupe CSA et Bureau de normalisation du Québec, Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail</i>

Période visée par l'audit

L'audit a porté sur la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 30 novembre 2018. Il s'agit de la période à laquelle s'applique la conclusion de l'audit. Toutefois, afin de mieux comprendre l'objet considéré de l'audit, nous avons aussi examiné certains dossiers antérieurs à cette période.

Date du rapport

Nous avons fini de rassembler les éléments probants suffisants et appropriés à partir desquels nous avons fondé notre conclusion le 7 octobre 2019, à Ottawa, au Canada.

Équipe d'audit

Directeur principal : Martin Dompierre

Directrice : Susan Gomez

Donna Ardelean

Philippe-Antoine Charbonneau

Lucie Després

Audrey Garneau

Rebecca McNie

Stephanie Taylor

William Xu

Tableau des recommandations

Le tableau qui suit regroupe les recommandations et les réponses apparaissant dans le présent rapport. Le numéro qui précède chaque recommandation correspond au numéro du paragraphe de la recommandation dans le rapport. Les chiffres entre parenthèses correspondent au numéro des paragraphes où le sujet de la recommandation est abordé.

Recommandation	Réponse
Harcèlement, discrimination et violence en milieu de travail	
<p>1.28 L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada devraient élaborer et mettre en œuvre des stratégies exhaustives pour contrer le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail. Chaque stratégie devrait être fondée sur les risques et appuyée par des plans d'action décrivant des responsabilités claires et un processus de surveillance du rendement bien défini dans le but de favoriser l'amélioration continue. (1.23–1.27)</p>	<p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada élaborera et mettra en œuvre une stratégie globale d'ici mars 2020 et en suivra les résultats d'ici décembre 2021.</p> <p>La stratégie s'appuiera sur des éléments clés qui ont déjà été mis en œuvre, tels que : 1) une politique de tolérance zéro en matière de harcèlement, de discrimination et de violence sur le lieu de travail; 2) la stratégie d'intégrité approuvée en février 2017 qui renforce les activités de formation et de sensibilisation à l'échelle de l'Agence (telles que la santé et la sécurité au travail, la prévention de la violence sur le lieu de travail, la diversité et les relations raciales, les valeurs, l'éthique et le dévoilement d'actes répréhensibles à l'Agence, la sensibilisation à la santé mentale, et la création d'un lieu de travail respectueux), qui consolide les responsabilités de la direction, qui renforce le soutien en milieu de travail et qui renouvelle sa stratégie en matière de santé mentale; 3) le Centre d'expertise national en matière d'intégrité, créé en juillet 2019, qui regroupe le nouveau bureau de prévention et de résolution du harcèlement, le bureau des valeurs et de l'éthique et le bureau de gestion informelle des conflits. Le centre d'expertise fournit un soutien, des conseils, des ressources et offre un lieu sûr pour discuter des comportements irrespectueux. Il fournit des services aux employés et aux gestionnaires en matière de résolution et de rapport et veille à l'application cohérente des politiques et procédures.</p> <p>La nouvelle stratégie tient également compte de la mise en œuvre du projet de loi C-65 pour que les employés comprennent mieux leurs droits et aient accès au mécanisme de plainte approprié.</p> <p>Réponse de Service correctionnel Canada — Recommandation acceptée. Une stratégie globale permettant de s'attaquer au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail est essentielle pour éliminer le harcèlement en milieu de travail et créer un environnement de travail où les employés sont traités avec respect, dignité et équité. À ces fins, et en se basant sur une série d'activités menées au cours des dernières années, Service correctionnel Canada mettra en œuvre une stratégie nationale globale sur le mieux-être en milieu de travail et le bien-être des employés. Cette stratégie vise à s'attaquer au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail de façon holistique, et est fondée sur les risques et appuyée par des plans d'action comportant des responsabilités claires et un suivi du rendement.</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.34 L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada devraient systématiquement renseigner les employés sur les processus informels qui sont mis à leur disposition pour régler les plaintes de harcèlement et de violence en milieu de travail. (1.32–1.33)</p>	<p>Service correctionnel Canada mettra cette stratégie en œuvre avant la fin de l'exercice 2019-2020. Il s'appuiera sur le travail déjà fait dans le cadre du Rapport annuel sur le climat et le bien-être au travail, qui a établi une norme de référence sur le climat actuel de son milieu de travail et inclut des indicateurs de rendement qui feront l'objet d'une surveillance par Service correctionnel Canada d'une année à l'autre, afin de veiller à l'amélioration continue des résultats.</p> <p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada — Recommandation acceptée. L'Agence des services frontaliers du Canada a modifié son approche en avril 2019 pour informer les employés de leurs options pour accéder aux processus informels de résolution de conflits. En ce qui concerne plus particulièrement les plaintes de harcèlement, l'Agence a élaboré un modèle de lettre en septembre 2019, qui contenait un paragraphe recommandant l'utilisation du Système de gestion informelle des conflits comme option pour résoudre la plainte de manière informelle. Cette lettre est fournie à toutes les personnes qui déposent des plaintes de harcèlement.</p> <p>Le recours à des mécanismes alternatifs de résolution des conflits est toujours encouragé lorsque les employés déposent des plaintes pour violence au travail. De plus, les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges sont cités dans de nombreuses lettres d'accusé de réception de plainte adressées par l'Agence à l'employé, mais pas toutes. Dans la plupart des cas, le plaignant demande immédiatement qu'une personne compétente soit désignée pour enquêter officiellement sur l'affaire. L'Agence veille aussi à offrir un accès élargi à l'information liée au Système de gestion informelle des conflits pour l'ensemble du personnel par l'entremise de son site intranet et en offrant des séances de conscientisation.</p> <p>Réponse de Service correctionnel Canada — Recommandation acceptée. Service correctionnel Canada convient de l'importance d'informer systématiquement les employés des processus informels disponibles pour régler les plaintes. À ces fins, Service correctionnel Canada a entrepris et continue de mettre en œuvre diverses activités comme la Campagne pour un milieu de travail respectueux, lancée en 2018, qui encourage des options informelles de résolution de situations de harcèlement, ainsi que des séances de sensibilisation et des événements promotionnels organisés par le Bureau de la gestion des conflits qui fournissent de l'information et favorisent la résolution de conflits à l'échelon le plus bas possible. De plus, Service correctionnel Canada continue de promouvoir les lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail qu'il a publiées sur son site intranet en juin 2017 afin de faire connaître le processus de signalement, y compris les mécanismes informels de règlement des différends, et a aussi élaboré un accusé de réception normalisé pour les plaintes de violence au travail qui informe les employés du processus de règlement informel. À l'appui du projet de loi C-65, Service correctionnel Canada examine actuellement ses lignes directrices et ses outils concernant le harcèlement et la violence au travail et établira une approche pour assurer l'uniformité de</p>

Recommandation	Réponse
<p>1.40 L'Agence des services frontaliers du Canada et Service correctionnel Canada devraient effectuer les analyses requises pour appuyer leurs décisions et en consigner les résultats en dossier lorsqu'ils traitent les plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence en milieu de travail. (1.35–1.39)</p>	<p>l'information fournie aux employés sur les processus informels disponibles pour régler les plaintes de harcèlement et de violence au travail. Ces lignes directrices seront finalisées lorsque la réglementation sera mise en œuvre.</p> <p>Réponse de l'Agence des services frontaliers du Canada — Recommandation acceptée. En avril 2019, l'Agence des services frontaliers du Canada a fait traiter tous les dossiers de harcèlement au Centre d'expertise national en matière d'intégrité. Le centre d'expertise s'assure que toutes les plaintes sont traitées de manière standard. Par exemple, les plaintes qui sont reçues par l'unité centrale sont traitées en fonction d'une liste de contrôle afin de s'assurer que tous les documents et les étapes clés nécessaires sont documentés, y compris une analyse détaillée de chaque allégation.</p> <p><i>Le Code canadien du travail, Partie II</i> ne prescrit ni le processus ni l'exigence pour documentation des plaintes de violence au travail; toutefois, l'Agence applique une approche cohérente pour documenter tous les dossiers.</p> <p>Réponse de Service correctionnel Canada — Recommandation acceptée. Service correctionnel Canada convient de l'importance de réaliser et de documenter des évaluations pour appuyer les décisions relatives à des plaintes de harcèlement, de discrimination et de violence au travail. Il a élaboré et publié des lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail qui contiennent un formulaire d'évaluation normalisé à utiliser pour traiter les plaintes de violence au travail. De plus, Service correctionnel Canada renforcera la surveillance de la conformité au moyen de son Système intégré de rapports existant. À l'appui du projet de loi C-65, Service correctionnel Canada examine actuellement ses lignes directrices et ses outils concernant le harcèlement et la violence au travail et établira une approche qui assure la normalisation des évaluations documentées à l'appui des décisions. Ces lignes directrices seront finalisées lorsque la réglementation sera mise en œuvre.</p>

Automne 2019

**Rapport du vérificateur général du Canada
au Parlement du Canada**

1. Le respect en milieu de travail

Annexe — Coût des audits des sociétés d'État