

# **Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail**

## ***Contenu***

- I. Enoncé de politique
- II. Objectifs de la politique
- III. Applicabilité
- IV. Date d'entrée en vigueur
- V. Définitions
- VI. Droits, responsabilités et obligations
- VII. Procédure de plainte
- VIII. Comité des doléances
- IX. Annonce de la politique et formation
- X. Suivi et amendement de la politique
- XI. Références
- XII. Demande de renseignements

Annexe : Guide pour déterminer ce qui constitue le harcèlement

## **I. ENONCÉ DE POLITIQUE**

Organisme international de santé publique avec pour mission d'améliorer la santé et le niveau de vie des populations des Amériques, l'Organisation panaméricaine de la Santé (OPS) se veut un lieu de travail où toutes les personnes faisant partie de l'Organisation sont traitées avec dignité et respect et en mesure de mener à bien les tâches qui leur sont confiées dans un environnement où n'existe aucune forme quelle qu'elle soit de harcèlement.

Le harcèlement exerce une influence négative sur l'environnement professionnel ainsi que sur le bien-être et la performance des employés. Il ne sera pas toléré à l'OPS. Toutes les personnes qui travaillent pour l'OPS ont le droit de s'acquitter de leurs obligations professionnelles dans un contexte qui est caractérisé par des relations de travail collégiales, le respect mutuel et la confiance.

## **II. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

La présente politique a pour objet de promouvoir des lieux de travail respectueux en prévenant et en intervenant rapidement en cas de harcèlement. Cette politique vise à prévenir le harcèlement en sensibilisant davantage les employés à ce problème, en intervenant rapidement le cas échéant et en utilisant des procédures de plainte formelle et informelle. L'application de cette politique aidera à créer et à maintenir un environnement professionnel positif et producteur dans le cadre duquel les personnes sont traitées avec dignité et respect. Cette politique favorisera le bien-être de toutes les personnes au sein de l'organisation et renforcera également les valeurs d'intégrité et de confiance qui sont les pivots d'une entité saine et solide.

La présente politique vise à promouvoir les éléments suivants :

- \* Un contexte de travail sans harcèlement où le personnel à tous les niveaux évite d'avoir un comportement pouvant créer une atmosphère d'hostilité ou d'intimidation ;
- \* Un soutien pour les personnes soumises au harcèlement ; et
- \* Une enquête en bonne et due forme, le cas échéant.

La prise de mesures nécessaires face au harcèlement est une question difficile et complexe. En effet, ce qui peut paraître comme étant un comportement acceptable aux yeux d'une personne, peut être considéré comme du harcèlement par une autre, surtout dans un contexte multiculturel. Une plainte de harcèlement est considérée comme étant grave et sera traitée comme tel. Il est donc important de confronter le harcèlement avec sensibilité, rapidité et discrétion. Une communication ouverte et une intervention rapide sont d'une importance capitale pour prévenir et résoudre les cas de harcèlement.

### **III. APPLICABILITÉ**

La présente politique s'applique à toute personne travaillant pour l'OPS, quelle que soit la durée du contrat, ainsi qu'aux anciens membres du personnel et employés qui prétendent que leur départ aurait été dû à un cas de harcèlement, pourvu que soient respectés les délais limites établis pour entamer les procédures aux termes de l'Article 1230.7 du Règlement du personnel. Par contre, elle ne s'applique pas à une personne engagée pour fournir un produit ou un service, pas plus qu'elle ne s'applique dans le cas où il n'existe pas de relation employeur-employé.

La politique ne s'applique pas aux plaintes présentées par le public. La responsabilité de donner le suivi à de telles revendications incombe au personnel concerné du Siège ou des Bureaux sur le terrain.

### **IV. DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 1er mai 2004.

### **V. DEFINITIONS**

Les termes suivants sont utilisés dans cette politique et sont définis de la manière suivante:

**Demandeur** : Une personne qui dépose une plainte auprès du Président du Comité des doléances.

**Directeur** : le Directeur de l'Organisation panaméricaine de la Santé Comité d'examen des doléances : Membres d'un groupe – composé d'un président, de deux membres nommés par le Directeur et de deux membres nommés par le personnel – convoqué pour prendre connaissance d'une plainte de harcèlement.

**Plainte formelle** – allégation formelle de harcèlement déposée par écrit au Président du Comité des doléances.

**Comité des doléances** – groupe consultatif mis en place pour examiner les plaintes formelles de harcèlement composé d'un président et de trois suppléants; 12 membres nommés par le directeur et 12 membres nommés par le personnel.

**Harcèlement** – conduite inacceptable de la part d'une personne ou d'un groupe de personnes sur les lieux du travail qui est désobligeante et blessante pour une ou plusieurs personnes, et dont la personne ou groupe de personnes savait qu'elle avait un caractère désobligeant. Une telle conduite peut prendre maintes formes, dont le harcèlement sexuel, et elle est souvent prolongée et d'un caractère malveillant. Le harcèlement est un ensemble d'actes répréhensibles, graves et prolongés qui dégradent, humilient et cherchent à embarrasser une autre personne. Ce sont des actes d'intimidation ou de menace. Il peut s'agir de conduite, de commentaires ou d'attitudes ayant trait à la race, à la religion, à la couleur, à l'origine nationale ou ethnique, aux caractéristiques physiques, à l'âge, au sexe ou à l'orientation sexuelle. Une telle conduite peut survenir entre tous les niveaux de personnes. La définition du harcèlement recoupe non seulement l'intention mais aussi l'effet. Aussi, si un acte donné de la part d'une personne ou d'un groupe est perçu, dans les limites du raisonnable, comme de nature désobligeante et vexante par une autre personne, un tel acte pourrait constituer un cas de harcèlement, qu'il ait été exécuté à dessein ou non.

## **Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail**

Toute mesure raisonnable prise par un superviseur en vue d'encourager des niveaux satisfaisants de performance ne constitue pas un acte de harcèlement. Une telle mesure est jugée raisonnable si elle est conforme aux Normes de Conduite de la Fonction publique internationale, du Règlement du personnel de l'OPS et des normes de conduite ou de comportement, acceptées en règle générale.

De plus, l'exercice légitime et approprié de la fonction de supervision ou de la responsabilité ne constitue pas, de façon générale, un acte de harcèlement. En effet, les superviseurs doivent à l'occasion prendre des décisions opérationnelles, par exemple en ce qui concerne les réaffectations du personnel et la distribution des tâches. A l'évidence, de telles décisions ne constituent pas en elles-mêmes du harcèlement. Par contre, si les tâches ainsi confiées sont clairement et délibérément irréalistes ou inappropriées, ayant pour but l'intention de saper la confiance et l'estime de l'autre personne, de tels actes peuvent effectivement entrer dans le cadre de la définition du harcèlement.

L'Annexe à la présente politique, bien qu'elle ne soit pas d'un caractère exhaustif, n'en présente pas moins certains exemples de ce qui peut, ou ne peut pas, constituer un cas de harcèlement.

**Plainte informelle** -- Communication orale ou écrite de la part de la personne offensée à l'offenseur dans le but d'identifier et de redresser le comportement offenseur. La personne offensée peut aviser directement l'offenseur ou bien passer par un superviseur, un médiateur, le service de gestion des ressources humaines ou l'Association du personnel.

**Médiation** – procédure volontaire utilisée pour résoudre un différend ou un conflit où la personne neutre aide les parties en litige à arriver à une solution mutuellement acceptable.

**Médiateur** – personne neutre choisie par l'Organisation qui aide les parties en dispute à arriver à une solution mutuellement acceptable aux termes d'un processus de plainte informelle.

**Organisation** – l'Organisation panaméricaine de la Santé.

**Personne** - individu qui travaille pour l'OPS sur un lieu de travail de l'OPS, quel que soit le type de contrat et quelle que soit la durée de l'affectation.

**Défendeur:** personne accusée d'avoir commis un acte de harcèlement.

**Harcèlement sexuel** : forme de harcèlement qui comprend toute avance sexuelle déplacée et non sollicitée, demande de faveurs sexuelles ou autres conduite verbale ou physique de nature sexuelle qui interfère avec le travail, devient la condition pour obtenir un emploi ou qui crée un environnement de travail intimidant, hostile ou inconvenant. Lorsque le harcèlement provient d'une personne en mesure d'influencer la carrière ou les conditions d'emploi de la victime, le harcèlement sexuel revêt un caractère plus offensant, et par conséquent, plus grave. En effet, dans ce cas, le harcèlement sexuel constitue également un abus de pouvoir. Il existe essentiellement deux cas de figure pour les cas de harcèlement sexuel, à savoir:

\* Environnement de travail hostile : Un environnement de travail hostile est créé par une conduite verbale ou autre de nature sexuelle qui perturbe le travail ou créé un climat intimidant et hostile.

## **Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail**

\* **Quid Pro Quo (compensation)** : Type de harcèlement quand (a) une personne accepte ou rejette des avances sexuelles ou demande de faveurs sexuelles ou autre conduite verbale ou physique de nature sexuelle, et (b) une autre personne utilise cette acceptation ou ce rejet pour prendre la décision concernant l'emploi ou comme condition pour garder l'emploi.

**Membre du personnel** : Personne qui a été nommée à un poste au sein de l'OPS conformément à l'Article 420 du règlement du personnel.

**Lieu du travail** – Lieu ou endroit où des personnes auxquelles s'applique cette politique (a) réalise le travail de l'Organisation, ou (b) se rencontrent à l'initiative, ou sur invitation, de l'Organisation.

## **VI. DROITS, RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS**

Les droits, responsabilités et obligations générales de tous les membres du personnel et des personnes employées par l'OPS, des responsables, des superviseurs, et de l'Organisation elle-même, sont énoncés ci-après :

### **A. Membres du personnel et personnes employées à l'OPS :**

1. Chaque personnel, quel que soit son niveau/catégorie ou statut, doit agir de manière courtoise et respectueuse envers les autres.
2. Chaque personne doit contribuer à la création d'un environnement de travail harmonieux et collégial et doit éviter toute action ou conduite qui pourrait être prise pour du harcèlement.
3. Chaque personne doit chercher à prévenir et à résoudre les conflits sur les lieux de travail dès les premiers signes, par voie de dialogue et de communication ouverte.
4. Toute personne qui considère qu'elle a été traitée de manière inacceptable et choquante doit communiquer son désaccord ou son malaise à l'offenseur, aussi rapidement que possible, directement ou indirectement par l'intervention d'un superviseur ou d'un responsable.
5. Toute personne peut s'attendre à ce que des mesures immédiates soient prises, si elle signale un incident de harcèlement à son superviseur ou à un responsable ou, si nécessaire, à un autre superviseur ou responsable, au Service de gestion des ressources humaines, au Médiateur ou à l'Association du personnel.
6. Toutes les personnes peuvent, en bonne foi, déposer une plainte de harcèlement sans crainte d'embarras ou de représailles.
7. Les personnes souhaitant déposer une plainte doivent passer par la voie informelle avant de passer au processus formel.

8. Toute personnes engagée dans un processus de plainte informelle ou formelle doit limiter la discussion et la communication de l'information verbale et écrite se rapportant à la plainte uniquement à ceux ayant le droit légitime d'être mis au courant.

## **B. Responsables et superviseurs**

1. Les personnes occupant des postes de direction ou chargées de la supervision (« superviseur ») ont une responsabilité toute particulière dans l'application de cette politique et doivent faire leur possible pour prévenir et mettre fin à tout harcèlement, tout en maintenant leur objectivité et leur neutralité.
2. Les superviseurs doivent donner l'exemple et agir de manière respectueuse dans tous leurs contacts avec le personnel et autres personnes travaillant pour l'Organisation.
3. Les superviseurs sont tenus de bien maîtriser cette politique et d'expliquer à leur personnel les mesures et procédures à suivre en cas de plainte de harcèlement.
4. Les superviseurs ont l'obligation d'intervenir immédiatement dès lors qu'ils sont informés d'une conduite inacceptable et choquante, et doivent entreprendre les démarches nécessaires à la résolution du problème.
5. Les superviseurs doivent utiliser, le cas échéant, l'évaluation annuelle pour noter et signaler tout comportement pouvant créer une atmosphère d'hostilité ou d'intimidation, et doivent recommander une formation ou tout autre moyen en vue de changer un tel comportement.
6. Suivant la réception d'une plainte, les superviseurs doivent répondre aux demandes des parties et du service en question et prendre les mesures qui s'imposent pour rétablir des relations de travail harmonieuses.
7. Les superviseurs doivent traiter et régler avec confidentialité toutes les plaintes de harcèlement et demander aux autres d'agir de même.
8. De par de leur position, les superviseurs sont tenus de participer aux activités de formation organisées par l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement et la résolution des conflits au travail.
9. Les superviseurs assureront dans la mesure du possible l'accès du personnel aux créneaux de formation sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail et sur la résolution des conflits.

### **C. L'Organisation**

Pour sa part, l'Organisation est tenue :

1. D'informer toutes les personnes aussi rapidement que possible et de leur remettre une copie de cette politique dès qu'un contrat de travail pour l'OPS leur est remis.
2. De communiquer la politique au nouveau personnel lors des séances d'orientation et d'organiser une formation continue pour toutes les personnes concernant la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail.
3. De traiter de manière confidentielle toutes les allégations de harcèlement.
4. De prendre des mesures immédiates pour enquêter et arriver à une résolution des cas de harcèlement sur les lieux du travail.
5. De prendre les mesures nécessaires, le cas échéant, tout au long de la procédure d'enquête de la plainte pour garantir la sécurité physique du Demandeur et du Défendeur sur les lieux du travail.
6. De prendre des mesures administratives ou disciplinaires – allant de la réprimande au renvoi pour mauvaise conduite – à l'égard :
  - a) du Défendeur si le Comité des doléances a réuni des preuves étayant la plainte;
  - b) de toute personne qui, selon le Comité des doléances, aurait entravé la résolution de la plainte ;
  - c) de toute personne déposant une plainte auprès du Comité des doléances, lorsque celle-ci est déposée en mauvaise foi, dans une action manifestement mal fondée; et,
  - d) du superviseur si celui-ci a été informé d'un cas de harcèlement mais n'a pas pris les mesures appropriées pour enquêter et tenter de résoudre l'incident.

## **VII. PROCÉDURE DE PLAINTE**

Toute personne qui pense avoir été soumise à du harcèlement peut utiliser les procédures informelles ou formelles décrites ci-dessous pour déposer une plainte.

### **A. Procédure de plainte informelle:**

1. Règle générale :
  - a) La procédure de plainte informelle a pour objet de résoudre le conflit rapidement de manière équitable et respectueuse sans avoir recours à la procédure formelle de plainte. Tous les efforts seront faits pour résoudre le problème aussi rapidement que possible dans un esprit de communication ouverte et de manière coopérative.
  - b) L'utilisation des mécanismes de résolution de conflit, tels que l'encadrement, les conseils et la facilitation permet souvent de résoudre le problème et d'éviter que la situation ne s'aggrave à tel point qu'il devient nécessaire de déposer une plainte formelle.

## **Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail**

c) Si la présente politique encourage une résolution rapide du conflit sur les lieux du travail en passant par la procédure informelle, une personne n'a cependant pas besoin d'emprunter cette procédure informelle avant d'opter pour la procédure de plainte formelle.

### **2. Plainte informelle :**

Si une personne pense qu'elle a été soumise à un harcèlement, les mesures suivantes seront prises dans le cadre de la procédure de plainte informelle :

a) Une personne qui se sent offensée ou mal à l'aise suite à la conduite d'une autre personne doit le signaler aussi rapidement que possible à cette personne afin d'éviter que la situation ne s'aggrave, et doit tenter ainsi de résoudre le problème.

b) Si le problème n'est pas résolu ou si la personne offensée ne souhaite pas parler directement avec la partie adverse, la personne offensée consultera son superviseur ou un autre responsable ou cherchera conseils auprès du Médiateur, du Service de gestion des ressources humaines ou de l'Association du personnel dans le but de trouver une solution rapide, juste et équitable au problème.

c) Le médiateur et l'Organisation apporteront une assistance pour résoudre aussi rapidement que possible le problème entre les parties concernées, faisant appel si nécessaire à l'assistance du Service des ressources humaines, à l'Association du personnel ou au Programme d'assistance des employés.

d) Le médiateur et l'Organisation encourageront le cas échéant les parties à participer à la résolution du problème avant que la personne offensée n'ait recours à la plainte formelle.

### **3. Droits et responsabilités du médiateur**

a) Le médiateur doit être impartial et doit se retirer en cas de conflit d'intérêt.

b) Le médiateur doit participer aux séances de formation pour renforcer ses compétences de résolution de problème.

c) Le médiateur doit se porter garant de la confidentialité des plaintes.

d) Le médiateur doit vérifier que les parties concernées par la procédure de plainte informelle aient accès à un niveau approprié de soutien et de conseils.

e) Si nécessaire, le médiateur peut demander au responsable des ressources humaines de séparer du point de vue hiérarchique et/ou physique les parties adverses pendant la durée de la procédure de plainte informelle.

## **B. Procédure de plainte formelle**

### 1. Général:

- a) Malgré le fait que l'utilisation de la plainte informelle soit encouragée, il n'en reste pas moins qu'une personne peut décider de déposer une plainte formelle sans passer par la méthode informelle décrite ci-dessus.
- b) La procédure de plainte formelle, y compris l'enquête si nécessaire, sera exécutée dans les délais les plus rapides, généralement en l'espace de moins de 6 mois.

### 2. Procédures de plainte formelle

La procédure formelle comprend sept étapes :

#### Étape 1 – Préparation et dépôt de la plainte

La première étape de la procédure formelle consiste à déposer une plainte (par le Demandeur) auprès du Président du Comité des doléances dans les 90 jours civils suivant la date du harcèlement invoqué. La plainte doit inclure les éléments suivants :

- (a) le nom du Demandeur ;
- (b) Le nom du Défendeur ;
- (c) La nature des allégations ;
- (d) La relation entre le Défendeur et le Demandeur (superviseur, collègue) ;
- (e) Les dates et une description des actes ou conduites spécifiques qui sont le sujet de l'allégation du harcèlement ; et
- f) Le cas échéant, les noms des témoins des actes ou conduites.

#### Étape 2 – Examen et acceptation de la plainte

- a) Si le Demandeur répond de façon satisfaisante aux critères relatifs aux délais et à l'introduction de la plainte, décrits à l'étape 1 ci-dessus, le président accusera réception par écrit de la plainte, et fournira un exemplaire au Défendeur dans les 10 jours ouvrables suivant la date de dépôt de la plainte auprès du Comité des doléances.
- b) Après réception de la plainte, le Défendeur aura 60 jours ouvrables pour répondre par écrit. Le Défendeur doit déposer sa réponse auprès du Comité des doléances dans les délais spécifiés à moins que le président n'accorde une prolongation des délais sur justification valable présentée par le Défendeur auprès du Comité des doléances.

c) Si la plainte ne répond pas aux critères pour dépôt de plainte spécifiés à l'étape 1 ci-dessus, le Président en informera le Demandeur par écrit lui indiquant que la plainte ne peut pas être acceptée. Si le défaut dans la plainte ne peut pas être rectifié, le Président pourra proposer d'autres moyens pour la résolution du problème porté à l'attention du Comité des doléances.

#### Étape 3 – Examen de la plainte

(a) Sur réception de la réponse écrite du Défendeur, le Président convoquera le Comité d'examen des doléances afin de revoir la plainte et la réponse. Si le Comité d'examen des doléances estime, sur la base des preuves disponibles, qu'il dispose effectivement de tous les faits nécessaires, et que le Demandeur et le Défendeur ont eu amplement l'occasion de faire connaître leurs points de vue, il peut décider de ne pas mener une enquête et de passer directement à sa recommandation, tel qu'il est décrit à l'étape 6.

b) Si le Comité d'examen des doléances décide qu'une enquête se justifie pour obtenir des informations supplémentaires ou pour éclairer la situation, le Comité d'examen des doléances notifiera toutes les parties concernées leur indiquant qu'une enquête sera ouverte.

c) Avant d'entamer l'enquête, un Comité d'examen des doléances doit donner l'opportunité au Demandeur et au Défendeur de résoudre le conflit par voie de médiation. Si l'une ou l'autre des parties concernées, soit le Demandeur ou le Défendeur, ne consent pas à la médiation, le Comité d'examen des doléances peut engager la procédure de d'enquête, tel qu'indiqué à l'étape 5.

#### Étape 4 – Médiation

Si le Demandeur et le Défendeur sont d'accord pour une médiation, le Comité d'examen des doléances :

(a) peut recruter des services de médiation à l'extérieur de l'Organisation, ou de toute autre personne acceptée par les deux parties. Dans un cas de médiation externe, les parties concernées doivent donner leur accord au médiateur choisi.

b) peut attendre que le médiateur l'ait informé que la médiation a échoué avant de démarrer l'enquête.

#### Étape 5 – Enquête

a) Le Comité d'examen des doléances peut entreprendre l'enquête lui-même ou faire appel aux services d'un enquêteur externe à l'Organisation, s'assurant que la personne sélectionnée soit dûment qualifiée pour les enquêtes sur les cas de harcèlement, impartial et ne présente aucun conflit d'intérêt.

b) Le Comité d'examen des doléances ou l'enquêteur, quel que soit le cas, organise normalement des entretiens séparés avec le Demandeur, le Défendeur et tout autre témoin. Il peut également demander à d'autres personnes de paraître devant le Comité si elles disposent d'information pertinente pour l'enquête. Par ailleurs, le Comité d'examen des doléances ou l'enquêteur peut demander que lui soit remis tout document pertinent.

(c) Si le Comité d'examen des doléances fait appel aux services d'un enquêteur externe, l'enquêteur devra présenter un rapport écrit avec les constatations et conclusions au Comité d'examen des doléances, à la fin de l'enquête.

#### Étape 6 – Recommandation

Le Comité d'examen des doléances examinera tous les faits ayant trait à la plainte de harcèlement, ainsi que le rapport de l'enquêteur, et présentera son propre rapport final, par écrit, avec son constat, ses conclusions et ses recommandations au Responsable des ressources humaines, ou dans le cas d'un conflit d'intérêt, au Directeur de l'Administration, comme suit :

a) Si les faits et preuves ne confirment pas la plainte de harcèlement, le rapport final devra faire constat que la plainte n'est pas fondée, et recommandant la clôture du dossier. De plus, le Comité d'examen des doléances peut réorienter le Demandeur vers un autre recours, ou proposer d'autres moyens pour résoudre le conflit avec et le Défendeur.

b) Si par contre, les faits et preuves corroborent le harcèlement, le rapport final devra faire constat que la plainte est bien fondée, ainsi que les recommandations appropriées en ce qui concerne le Demandeur et le Défendeur, tout en tenant compte des circonstances et de la gravité du cas. Dans le cas où les preuves indiquent clairement que le cas de harcèlement était grave et qu'un tel manquement de conduite demande la cessation de services, cette recommandation devra être énoncée dans le rapport.

c) Si le Comité d'examen des doléances ne peut pas arriver à une décision unanime quant à la validité des faits et preuves indiquant l'éventuel harcèlement, le rapport final contiendra les points de la vue de la majorité et de la minorité. Si un membre du Comité d'examen des doléances le demande, une annexe sera jointe au rapport décrivant son point de vue et les raisons pour lesquelles il ou elle n'est pas d'accord avec la décision de la majorité.

d) Si les faits et preuves indiquent que le Demandeur a présenté intentionnellement de fausses déclarations dans sa plainte, le rapport final recommandera qu'une action disciplinaire soit prise à l'égard du Demandeur. Une telle action disciplinaire ne sera recommandée que dans les cas où il existe des faits probants indiquant que le Demandeur savait qu'il n'avait pas fait l'objet de harcèlement, ou encore que la plainte avait été déposée pour des motifs abusifs ou cachés.

#### Étape 7 - Décision

a) Suivant la réception du rapport final du Comité d'examen des doléances, le Responsable des ressources humaines ou, dans le cas d'un conflit d'intérêt, le Directeur de l'Administration reverra les constatations et les recommandations du Comité et prendra une décision concernant l'éventuelle action administrative ou disciplinaire.

b) Le Demandeur et le Défendeur seront informés, par écrit, de la décision dans les 60 jours ouvrables suivant la réception du rapport du Comité d'examen des doléances. Accompagnant la décision, le Demandeur et le Défendeur recevront une copie du rapport final du Comité d'examen des doléances.

c) Dans les cas où le Demandeur ou le Défendeur sont membres du personnel, la partie concernée peut faire appel auprès du Conseil des appels de l'OPS, conformément à la Section 12 (appels) du Règlement.

### **C. Droits et responsabilités des Demandeurs, Défendeurs et Témoins**

1. Les Demandeurs, les Défendeurs et les Témoins doivent :

a) fournir toute information ou documentation sur demande du Comité des doléances ou de l'enquêteur nommé ;

b) collaborer tout au long de la procédure de plainte formelle si leur avis est sollicité ; et

c) confiner la discussion de la plainte uniquement à celles et ceux qui sont en droit d'être informés.

2. Les Demandeurs, les Défendeurs et les Témoins auront l'occasion de revoir leurs propres déclarations tel que notées par le Comité des doléances ou par l'enquêteur pour confirmer l'exactitude de leurs dires avant la préparation du rapport final par le Comité des doléances.

3. Les Demandeurs et les Défendeurs peuvent être accompagnés, lors des réunions et des entretiens concernant la résolution de la plainte formelle, d'une personne qui n'est pas partie présente à la procédure.

4. Dans le cas où les plaintes sont jugées sans fondement mais déposées en toute bonne foi, les personnes engagées dans la procédure de plainte formelle doivent vérifier que les réputations du Demandeur, du Défendeur et des témoins soient gardées intactes.

### **D. Relation entre le Comité des doléances et le Conseil des Appels de l'OPS**

1. Pour éviter tout chevauchement d'action, un membre du personnel qui souhaite faire appel d'une décision administrative touchant à sa nomination et dont l'appel porte sur une allégation de harcèlement devra adresser l'appel auprès du Conseil des Appels de l'OPS, conformément à l'Article 1230.1 du Règlement du personnel. Le Comité des doléances n'acceptera pas une plainte formelle de harcèlement directement de la part d'un membre du personnel si une telle plainte est fondée sur un appel contre une décision ou une action administrative.

2. Tout appel adressé au Conseil des Appels qui comprend une allégation de harcèlement sera communiqué au Comité des doléances uniquement pour la résolution de la plainte de harcèlement. Le Conseil des Appels n'examinera l'appel qu'après avoir pris connaissance du rapport du Comité des doléances concernant la plainte de harcèlement. Le rapport du Comité des doléances sera pris en compte par le Conseil des Appels lorsqu'il fera ses recommandations finales au Directeur.

## VIII. COMITÉ DES DOLÉANCES

### A. Création et composition :

1. Un Comité des doléances sera créé au Siège de l'OPS à Washington D.C. pour examiner et faire des recommandations concernant les plaintes formelle de harcèlement. Le Comité des doléances sera composé des membres suivants dont chacun a le même droit de vote :

a) Un Président et trois suppléants nommés par le Directeur après consultation avec l'Association du personnel ;

b) 12 membres nommés par le Directeur ; et

c) 12 membres nommés par l'Association du personnel.

2. Le Directeur nommera un secrétaire sans droit de vote et un secrétaire de substitution auprès du Comité des doléances.

3. Les membres du Comité des doléances seront nommés avec un mandats de deux ans. Toutefois, lors de la première nomination, la moitié des membres de chaque groupe mentionnés sous la rubrique (A) (1) ci-dessus, seront nommés pour une période de trois ans pour assurer la continuité dans le fonctionnement du Comité des doléances. A l'expiration du mandat des membres nommés pour une période de trois ans, leurs successeurs seront nommés pour deux ans. Les Présidents et les membres peuvent être nommés à nouveau pour des mandats supplémentaires.

4. Suite à la réception d'une plainte formelle de harcèlement, le Président réunit un Comité d'examen des doléances, composé de cinq membres, dont le Président ou le suppléant, deux membres du groupe nommé par le Directeur et deux membres du groupe nommé par le personnel – afin d'examiner la plainte. Les activités du chaque Comité d'examen des doléances seront supervisés et coordonnés par un président, assisté par le secrétaire.

5. Le Président excusera tout membre du Comité de sa participation à l'examen d'une plainte donnée en cas de conflit d'intérêt, effectif ou ressenti comme tel, ou sur la propre demande du membre en question. Dans un tel cas, un autre membre du Comité des doléances du même groupe sera choisi par le Président pour remplacer le membre excusé.

### B. Droits et responsabilités des Membres du Comité des doléances :

1. Les Membres du Comité des doléances doivent être impartiaux lors d'une procédure de plainte et doivent se retirer en cas de conflit d'intérêt.

2. Les Membres du Comité des doléances devront participer à des formations visant à renforcer leur compétences dans la résolution des conflits.

## **Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail**

3. Les Membres du Comité des doléances devront se conformer aux règles spécifiées de la procédure de plainte formelle. Le Comité des doléances peut se donner des modalités ou un règlement si nécessaire pour l'exécution de ces étapes.
4. Les membres du Comité de doléances doivent se porter garant de la confidentialité des dossiers de plainte.
5. Les Membres du Comité des doléances doivent vérifier que les Demandeurs et les Défendeurs ont accès au niveau indiqué de soutien et de conseil lors de la procédure de plainte formelle.
6. Si nécessaire, le Comité des doléances peut faire une recommandation auprès du Responsable des ressources humaines pour séparer le Demandeur du Défendeur, sur le plan hiérarchique et/ou physique, durant toute la procédure de plainte formelle.
7. Le Président devra rendre compte annuellement au directeur concernant :
  - a) Le nombre de cas de harcèlement formel signalés au comité des doléances ;
  - b) Le temps écoulé entre le moment où la plainte est déposée et la présentation des rapports ;
  - c) Un récapitulatif général des résultats du Comité des Doléances ; et
  - d) Les recommandations générales ; et
  - e) Toute tendance notée par le Comité.

## **IX. ANNONCE DE LA POLITIQUE ET FORMATION**

- A. Le Service de gestion des ressources humaines fournira des exemplaires de la Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail pour chaque personne concernée par la politique. Cette politique sera également disponible sur le site intranet de l'OPS.
- B. Le Service de gestion des ressources humaines fournira des possibilités de formation à toutes les personnes concernées par cette politique portant sur la prévention et la résolution du harcèlement sur les lieux du travail.
- C. Le Service de gestion des ressources humaines et l'Association du personnel s'assureront que les noms du médiateur et des membres du Comité des doléances ainsi que leurs coordonnées sont disponible sur le site intranet de l'OPS.

## **X. SUIVI ET AMENDEMENT DE LA POLITIQUE**

A. Le Responsable des ressources humaines, l'Association du personnel, le Comité consultatif conjoint, le Programme d'assistance aux employés et le Président du Comité des doléances suivront ensemble cette politique afin de s'assurer que ses buts et objectifs soient atteints.

B. Tout amendement de fond à cette politique sera discuté avec l'Association du personnel et proposé pour examen au Comité consultatif conjoint. L'approbation finale de tout changement concernant la politique ou les procédures incombe au Directeur.

## **XI. REFERENCES**

- \* Normes de conduite de la Fonction publique internationale
- \* Termes de référence du médiateur
- \* Règlement du personnel de l'OPS

## **XII. DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS**

Toute demande concernant cette politique devra être adressée au Responsable des Ressources humaines.

Edition No. 1(5/04)

Annexe

Guide pour déterminer ce qui constitue le harcèlement

Les questions suivantes vous aideront à déterminer si la conduite (acte, commentaire ou position/expression) constitue un harcèlement :

- La conduite était-elle non sollicitée ou désobligeante ?
- Est-ce qu'une personne raisonnable considérerait que la conduite est choquante ou désobligeante ?
- Est-ce que cette conduite était dégradante ou humiliante pour l'autre ?
- S'agissait-il d'une série d'incidents sur une période donnée ?

Si la réponse est « oui » à une ou plusieurs des questions susmentionnées, il est également important d'envisager la gravité de la conduite ainsi que les circonstances et le contexte qui l'entourent avant de conclure qu'il s'agit d'un acte de harcèlement.

Le paragraphe qui suit décrit une série de situations et d'exemples qui clarifient ce que l'on entend généralement par « harcèlement ».

<b>Conduite qui constitue généralement un cas de harcèlement.</b>	<b>Conduite pouvant constituer un cas de harcèlement</b>	<b>Conduite qui ne constitue généralement pas un cas de harcèlement.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des remarques humiliantes, désobligeantes et choquantes, de manière grave et répétée sur les caractéristiques physiques, la condition médicale ou l'apparence d'une personne.</li> <li>• Afficher des photos ou pancartes sexistes ou racistes. Envoyer des courriers choquants à propos de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la couleur, de la religion, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'état matrimoniale, de la situation familiale ou de l'invalidité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critiquer en public une personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartir les tâches</li> <li>• Vérifier l'observation des politiques de l'Organisation concernant les congés.</li> <li>• Demander à une personne de faire son travail.</li> <li>• Prendre des mesures disciplinaires</li> <li>• être responsable d'un seul acte, par exemple une remarque inapproprié ou être impoli</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir toujours la même personne pour des tâches insignifiantes ou désagréables qui ne font pas partie de ses fonctions normales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exclure une personne des activités du groupe.</li> <li>• Refuser de confier certaines tâches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas envisager telle personne pour un travail car elle ne satisfait aux conditions professionnelles exigées pour faire ce travail</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menacer, intimider (crier, taper du poing sur les meubles, claquer la porte, jeter des objets) ou s'en prendre à une personne qui s'est montrée préoccupée par des comportements illicites ou peu scrupuleux sur les lieux du travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des commentaires qui nuisent à la réputation professionnelle ou personnelle de la personne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des mesures à l'égard d'une personne qui est insouciant dans son travail, par exemple avec des documents confidentiels.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des invitations sociales non sollicitées, avec allusions sexuelles et flirt</li> <li>• Faire des avances sexuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire des remarques sexuelles</li> <li>• Toucher une personne ou autre contact physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir des relations sociales qu'apprécient ceux concernés.</li> <li>• Avoir des gestes amicaux, par exemple, tapoter l'épaule d'un collègue.</li> </ul>