

# POLITIQUE DE L'OPS SUR LA PRÉVENTION ET LA RÉOLUTION DU HARCÈLEMENT SUR LE LIEU DE TRAVAIL



**Organisation  
panaméricaine  
de la Santé**



*Bureau régional de l'*  
**Organisation mondiale de la Santé**

Octobre 2012

# Politique de l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement sur le lieu de travail

## PARTIE 1 : ÉNONCÉ DE POLITIQUE

1. Organisme international de santé publique avec pour mission d'améliorer la santé et la qualité de vie des populations des Amériques, l'Organisation panaméricaine de la Santé (OPS) se veut un lieu de travail où toutes les personnes employées par l'Organisation sont traitées avec dignité et respect et en mesure de mener à bien les tâches qu'on leur a confiées dans un environnement où n'existe aucune forme de harcèlement, quelle qu'elle soit.
2. Le harcèlement influence de manière négative l'environnement professionnel ainsi que le bien-être et la productivité des employés. Il ne sera pas toléré à l'OPS. Toutes les personnes qui travaillent pour l'OPS auront le droit de s'acquitter de leurs obligations professionnelles dans un contexte caractérisé par des relations de travail collégiales, le respect mutuel et la confiance.

## PARTIE 2 : OBJET DE LA POLITIQUE

3. La présente politique a pour objet de favoriser un climat de travail sain et respectueux de tous au moyen de la prévention et de la résolution rapide des cas de harcèlement. Cette politique vise à prévenir le harcèlement en sensibilisant davantage à ce problème, en intervenant rapidement et en utilisant des mécanismes informels et officiels de résolution de cas. Elle a aussi pour objet de contribuer à créer et à maintenir un climat de travail positif et productif, dans lequel chacun est traité avec dignité et respect. Elle favorisera non seulement le bien-être de tous dans l'espace de travail mais renforcera aussi les valeurs d'intégrité et de confiance, qui sont la fondation d'une organisation solide. La mise en œuvre de la présente politique ira de pair avec celle du [Code de principes d'éthique et de conduite de l'OPS](#).
4. La présente politique a pour objet d'encourager :
  - la cordialité dans les lieux de travail pour préserver la santé et la productivité des employés ;
  - un climat de travail exempt de harcèlement, dans lequel les employés, quel que soit leur grade, évitent de se conduire d'une manière susceptible de créer un climat d'hostilité ou d'intimidation ;
  - l'accompagnement des personnes faisant l'objet d'actes de harcèlement ;
  - la garantie de l'impartialité des procédures pour toutes les parties concernées.
5. Le traitement des cas de harcèlement peut s'avérer difficile et complexe. En effet, ce qu'une personne considère comme un comportement acceptable peut être caractérisé comme du

harcèlement par une autre, surtout dans un milieu multiculturel. Une allégation de harcèlement est grave et sera traitée comme telle. Il est impératif de traiter le harcèlement avec sensibilité, célérité et discrétion. La prévention et la résolution des cas de harcèlement exigent une communication sans entrave et une intervention rapide.

### **PARTIE 3 : APPLICABILITÉ**

6. La présente politique s'applique à toute personne qui travaille pour l'OPS, quelle que soit la catégorie ou la durée de son contrat, ainsi qu'aux personnes qui ont travaillé auparavant pour l'Organisation et allèguent que la cessation de leurs services est imputable au harcèlement, à condition toutefois de respecter les délais impartis aux termes des règles applicables.

### **PARTIE 4 : DATE DE PRISE D'EFFET**

7. La date de prise d'effet de la présente politique est le 12 octobre 2012.

### **PARTIE 5 : CATÉGORIES DE HARCÈLEMENT**

8. Le harcèlement couvre les types de conduite décrits ci-après. En règle générale, il se compose d'une série d'incidents mais, exceptionnellement, il peut aussi être constitué d'un seul incident grave.
9. Si les paroles prononcées par quelqu'un sont parfois perçues différemment que l'intention qui en est l'origine, c'est l'effet produit par la conduite, et non l'intention, qui sert à déterminer si la conduite constitue ou non un cas de harcèlement. Par conséquent, si un acte commis par une personne ou un groupe de personnes est raisonnablement perçu comme étant blessant par une autre personne, cet acte pourrait constituer un cas de harcèlement, qu'il ait été ou non commis délibérément.
10. L'exercice légitime et approprié de l'autorité ou de la responsabilité de supérieur hiérarchique ne constitue pas un cas de harcèlement. En tant que telles, les mesures raisonnables prises par un supérieur hiérarchique pour encourager la réalisation de résultats satisfaisants, assurer la productivité et maintenir la discipline sur le lieu de travail ne sont pas considérées comme du harcèlement.

### **Harcèlement personnel**

11. Le harcèlement personnel s'entend de toute conduite, de tout commentaire ou de toute démonstration déplacé et non consenti, qui rabaisse, dénigre, humilie ou embarrasse la personne qui en fait l'objet, lorsque l'auteur a connaissance de l'injure ou du tort ainsi causé ou devrait en avoir connaissance.
12. Parmi les exemples de conduite susceptible de constituer un harcèlement personnel figurent les suivants :
  - injures, insultes, remarques désobligeantes ou plaisanteries déplacées ;
  - cris lancés à un subordonné ou un collègue, soit en privé, soit devant autrui ;
  - propagation de rumeurs, de commérages ou d'insinuations avec l'intention de nuire à quelqu'un ou d'entacher leur réputation ;
  - critiques constantes et infondées.

## **Harcèlement sexuel**

13. Le harcèlement sexuel comprend toute conduite verbale ou physique non consentie, de nature sexuelle, qui entrave le déroulement du travail, devient une condition d'emploi ou de continuité de l'emploi, ou crée un climat de travail marqué par l'intimidation, l'hostilité ou les propos blessants.
14. Parmi les exemples de conduite susceptible de constituer un harcèlement sexuel figurent les suivants :
  - les avances sexuelles non consenties ou les demandes de faveurs sexuelles ;
  - les contacts physiques ou caresses non consentis, ou d'autres conduites verbales ou physiques de nature sexuelle ;
  - les questions ou commentaires sur la vie sexuelle d'une personne ;
  - des communications verbales ou écrites à connotation sexuelle ;
  - des insultes ou plaisanteries sexistes qui causent embarras ou humiliation ;
  - des avances amicales ou sexuelles répétées et non consenties ;
  - des commentaires déplacés ou non consentis sur les caractéristiques physiques, l'apparence ou l'orientation sexuelle d'une personne.
15. Lorsque le harcèlement est commis par une personne qui est en position d'influencer la carrière ou les conditions d'emploi de la personne qui en fait l'objet, le harcèlement sexuel est plus offensant. Dans ces circonstances, le harcèlement sexuel peut aussi constituer un abus d'autorité.

## **Brimades**

16. Les brimades sur les lieux de travail consistent en des menaces, de l'intimidation, un comportement agressif et des abus physiques et/ou verbaux qui ont pour objet premier de causer des torts physiques ou psychologiques à quelqu'un, y compris toute tentative de détruire ou miner l'estime de soi ou la confiance d'une personne.
17. Parmi les exemples de conduite susceptible de constituer des brimades figurent les suivants :
  - des remarques négatives constantes ou des critiques ou propos sarcastiques répétés ;
  - une conduite qui consiste à isoler, exclure ou ignorer quelqu'un ;
  - des menaces répétées de licenciement non motivé ;
  - l'humiliation publique, par exemple les remontrances à l'endroit d'un employé lors d'une réunion ou en présence d'autres personnes, le fait de crier contre un employé ou de proférer des jurons à son encontre, les insultes personnelles ou les propos injurieux ;
  - l'intimidation, qui suscite chez la personne qui en fait l'objet un sentiment de crainte, que ce soit la crainte de perdre son emploi, la crainte d'une humiliation, la crainte d'une exclusion ou la crainte du blâme.

## **Abus d'autorité**

18. L'abus d'autorité a lieu lorsqu'un chef de service ou un supérieur hiérarchique profite de manière indue de sa position ou use de son autorité de manière injuste pour discréditer le

travail ou les résultats professionnels d'une personne, compromettre les moyens de subsistance d'une personne, ou encore gêner ou influencer la carrière d'une personne. Il est constitué par l'exercice d'autorité sans aucun but professionnel légitime, d'une manière qui devrait être raisonnablement reconnue comme étant inappropriée.

19. Parmi les exemples de conduite susceptible de constituer un abus d'autorité figurent les suivants :

- l'ordre donné à des subordonnés de faire des courses personnelles ;
- le dénigrement du travail d'une personne ou d'une équipe ;
- la manifestation de favoritisme ;
- l'établissement de buts ou délais déraisonnables ;
- le retrait de sphères de responsabilité ou les entraves posées à la réalisation du travail ;
- la retenue non motivée de ressources ou d'informations nécessaires au travail d'une personne ou d'une équipe.

### **Climat de travail hostile**

20. Un climat de travail hostile est caractérisé par une activité ou une conduite qui ne vise pas forcément quelqu'un en particulier mais crée une ambiance d'intimidation ou de malaise ou encore une situation choquante, qui entrave le déroulement du travail.

21. Parmi les exemples de conduite susceptible d'aboutir à un climat de travail hostile figurent les suivants :

- insultes ou plaisanteries à connotation sexuelle, raciale ou religieuse ;
- traitement abusif, cris ou hurlements ;
- exhibition de pornographie ou d'autres matériels choquants.

22. Bien que non exhaustif, l'annexe à la présente politique contient d'autres exemples de ce qui pourrait ou non constituer un harcèlement.

## **PARTIE 6 : DROITS, DEVOIRS ET OBLIGATIONS**

23. Suit une liste globale des droits, devoirs et obligations de toutes les personnes employées par l'OPS, de tous les chefs de service et supérieurs hiérarchiques et de l'Organisation même :

### **Les personnes qui travaillent à l'OPS :**

- doivent se conduire avec courtoisie et respect, quel que soit leur grade ou leur statut.
- doivent encourager un climat de travail harmonieux et collégial et s'abstenir de tout acte ou comportement susceptible d'être considéré comme déplacé ou choquant.
- sont encouragées à empêcher les conflits sur le lieu de travail et à les résoudre au moyen du dialogue et d'une communication franche.
- sont encouragées à informer l'autre partie aussitôt que possible, directement ou

indirectement par l'intermédiaire d'un supérieur ou d'un chef de service, de toute conduite les mettant mal à l'aise ou qu'elles considèrent comme choquante ou non consentie.

- peuvent s'attendre à recevoir un encadrement approprié et un soutien lorsqu'elles font état d'un incident qu'elles perçoivent comme un harcèlement à leur supérieur hiérarchique ou un chef de service ou, si nécessaire, à un autre supérieur hiérarchique ou chef de service compétent, au Bureau de l'éthique, au service de gestion des ressources humaines, au médiateur ou à l'association du personnel.
- peuvent formuler une allégation de harcèlement de bonne foi, sans crainte d'embarras ou de représailles.
- doivent circonscrire la discussion et la diffusion dans l'espace professionnel d'informations verbales et écrites relatives à un incident susceptible de constituer un harcèlement exclusivement aux personnes qui ont un besoin légitime d'être au courant.
- doivent collaborer à la procédure informelle ou officielle de résolution et fournir, à la demande, des informations et de la documentation au Bureau d'enquêtes ou à un inspecteur externe.

### **Les chefs de service et supérieurs hiérarchiques :**

- ont pour responsabilité particulière de faire respecter la présente politique et doivent s'efforcer d'éviter, de prévenir et d'arrêter le harcèlement tout en restant objectifs et neutres.
- doivent donner l'exemple et agir respectueusement dans leurs relations avec leurs collègues et subordonnés.
- doivent bien connaître la présente politique et pouvoir expliquer, selon le besoin, les mesures et les procédures à suivre pour réagir à une conduite susceptible de constituer un harcèlement.
- doivent prendre immédiatement des mesures lorsqu'ils sont informés d'une conduite susceptible d'être déplacée ou offensante, faire intervenir les parties concernées pour résoudre le problème, selon le besoin, et prendre les mesures nécessaires pour établir ou rétablir des relations de travail harmonieuses.
- doivent s'adresser à un ou plusieurs membres du Système d'intégrité et de gestion des conflits (ICMS) de l'OPS pour obtenir des conseils et un encadrement lorsqu'ils interviennent dans un cas de harcèlement présumé.
- doivent informer immédiatement le Bureau d'enquêtes de tout incident grave de harcèlement présumé qui leur est signalé.
- doivent recourir à la procédure d'évaluation annuelle, selon le besoin, pour faire état de conduites susceptibles de créer un climat d'hostilité ou d'intimidation et pour recommander une formation ou d'autres méthodes pour remédier à une telle conduite.

- doivent préserver dans la mesure du possible la confidentialité de tous les rapports de harcèlement présumé et exclusivement limiter les communications à ce sujet à ceux qui ont un besoin légitime d'être au courant.
- doivent participer aux activités de formation organisées par l'OPS sur la prévention et la résolution du harcèlement et sur le règlement des différends, et doivent permettre aux personnes qui sont sous leur autorité de participer à des activités similaires.

## L'Organisation

Pour sa part, l'Organisation :

- prendra les mesures et dispositions nécessaires pour créer et maintenir un climat de travail sain et respectueux de tous, dans lequel chacun est traité avec dignité et respect.
- informera tout le monde de la présente politique et des moyens d'y accéder, au moment de l'entrée en fonctions à l'Organisation.
- gèrera toutes les allégations de harcèlement avec confidentialité.
- prendra des mesures opportunes pour mener une enquête et résoudre les allégations de harcèlement sur le lieu de travail.
- prendra des mesures administratives et/ou disciplinaires, selon le cas, lorsqu'une personne aura commis un acte de harcèlement ou aura manqué de respecter les règles de conduite de l'Organisation.
- prendra toutes autres mesures nécessaires pour établir ou rétablir un climat de travail harmonieux afin que les employés puissent travailler efficacement.
- protégera les personnes qui soumettent de bonne foi un **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail** ou qui collaborent dans le cadre d'une enquête, conformément à la Politique de l'OPS sur la protection des personnes qui dénoncent des infractions ou collaborent dans une enquête ou vérification.

## PARTIE 7 : PROCÉDURE DE RÉOLUTION

24. Toute personne qui considère avoir fait l'objet de harcèlement peut recourir aux procédures informelles et/ou officielles de résolution décrites dans la présente section.

### Procédure informelle de résolution

25. En règle générale, aucun effort ne doit être ménagé pour résoudre un problème aussitôt que possible au moyen d'une communication transparente et dans un esprit de coopération. Cela étant, l'objectif d'une procédure informelle de résolution est de régler un conflit de manière opportune, juste et respectueuse, sans avoir à recourir à la procédure officielle de résolution.

26. Le recours à d'autres mécanismes de résolution, dont la médiation, peut souvent aboutir à une issue sans qu'il ne soit nécessaire de recourir à une démarche plus formelle pour remédier à la situation.
27. Bien que la présente politique encourage une résolution rapide des conflits sur le lieu de travail par l'intermédiaire de la procédure de résolution informelle, personne n'est tenu d'employer la procédure de résolution informelle avant de décider de recourir à la procédure de résolution officielle.
28. Toute personne qui considère avoir fait l'objet de harcèlement peut prendre les mesures ci-après dans le contexte de la procédure informelle de résolution :

### **Parler à l'autre personne**

29. Toute personne qui considère avoir été offensée ou qui se sent mal à l'aise en raison d'actes commis par une autre personne est encouragée à en faire part à cette personne, aussitôt que possible, de sorte à éviter que la situation ne s'aggrave, en espérant résoudre le problème.

### **Consulter le bureau' de l'éthique, le médiateur, le service de gestion des ressources humaines, l'association du personnel ou le programme d'aide aux employés**

30. Si le problème n'est pas résolu, ou si la personne concernée ne souhaite pas parler directement avec l'autre personne, la personne concernée devrait rencontrer son supérieur hiérarchique ou un autre chef de service ou bien s'adresser au médiateur, au bureau de l'éthique, service de gestion des ressources humaines, à l'association du personnel ou encore au programme d'aide aux employés afin de trouver une solution qui soit opportune, juste et équitable.

### **Prendre part à une médiation**

31. Si besoin est, les parties devraient autant que possible prendre part à une autre procédure de résolution, dont la médiation, pour tenter de résoudre le problème avant que la personne qui se sent harcelée ait recours à la procédure officielle de résolution.
32. La médiation est une procédure volontaire, qui est employée pour résoudre un conflit dans le cadre duquel une personne neutre, le médiateur, aide deux ou plusieurs parties à trouver une issue mutuellement acceptable pour résoudre un problème. La médiation peut être réalisée soit par le médiateur de l'OPS soit par un médiateur externe, avec le consentement de toutes les parties.
33. À l'aide de divers moyens et techniques, le médiateur aide les parties à se pencher sur la cause sous-jacente du problème, à identifier les points de litige et à s'efforcer d'envisager des solutions possibles. Étant donné que la médiation est de nature volontaire, toutes les parties doivent consentir à la médiation, qui est une procédure privée et confidentielle.
34. La médiation permet aux parties de parvenir à un accord qui peut les aider à travailler ensemble à l'avenir dans un climat plus collégial. Il arrive souvent que la médiation constitue une démarche plus rapide, plus efficace et moins aléatoire pour résoudre les conflits et différends sur le lieu de travail.
35. Si, durant la médiation, aucune solution au problème n'est trouvée ou aucun accord n'est

obtenu, les parties sont libres de recourir à la procédure officielle de résolution décrite ci-dessous. Par conséquent, les parties ne renoncent à aucun de leurs droits en participant à la procédure informelle de résolution.

### **Procédure officielle de résolution**

36. Bien qu'il soit souhaitable que les parties concernées recourent à la procédure informelle de résolution, toute personne peut formuler une allégation officielle de harcèlement sans pour autant déclencher aucune des méthodes informelles de résolution décrites plus haut.
37. Comme indiqué ci-dessous, la procédure officielle de résolution prendra normalement six mois.
38. La procédure officielle de résolution est composée de cinq étapes :

#### **Étape 1 – Renseigner et déposer un formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail**

39. La première étape de la procédure officielle de résolution incombe à la personne qui se considère harcelée ; elle doit renseigner et déposer un **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail** auprès du Bureau d'enquêtes. Tout employé peut télécharger le formulaire et l'envoyer directement au Bureau d'enquêtes à [investigations@paho.org](mailto:investigations@paho.org) ou le remettre au Service d'assistance en matière d'éthique à [www.pahohelpline.org](http://www.pahohelpline.org).
40. Comme indiqué dans le **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail**, la personne qui le renseigne doit déclarer le nom de la ou des personnes faisant l'objet de la plainte pour harcèlement, préciser la ou les dates et décrire le ou les faits ainsi que le ou les types de conduites qui font l'objet de la procédure officielle de plainte pour harcèlement.
41. Le **formulaire de déclaration pour harcèlement sur le lieu de travail** doit être déposé au plus tard 180 jours à compter de la date à laquelle le harcèlement présumé a eu lieu ; s'il s'agit d'une conduite constante et continue, le formulaire doit être déposé dans les 180 jours à compter de la date du dernier incident de harcèlement.
42. À titre exceptionnel, ce délai peut être reporté à 365 jours s'il existe des raisons convaincantes ayant empêché le dépôt du formulaire dans les délais normaux. Dans ce cas, le Bureau d'enquêtes déterminera l'admissibilité de l'allégation de harcèlement après avoir pris en compte des facteurs comme le motif du retard, le fait que le retard était ou non indépendant de la volonté de la personne et l'effet du retard sur la capacité de mener une enquête objective et exhaustive, le cas échéant.

#### **Étape 2 – Examen et prise en considération**

43. Le Bureau d'enquêtes examinera le **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail** et déterminera si le ou les faits en cause s'inscrivent dans le cadre de la présente politique et la mesure à prendre ; il décidera si une enquête s'impose ou non. Parmi les facteurs qui seront pris en compte au moment de la décision figurent les suivants :
  - La ou les allégations, si elles sont prouvées, peuvent raisonnablement être considérées comme des infractions ;

- La ou les allégations ont rapport avec une infraction précise et pas simplement un conflit de nature professionnelle (c'est-à-dire, un conflit interpersonnel en soi ne constitue pas une infraction ou du harcèlement) ;
  - L'infraction alléguée est devenue sans objet (par ex. la personne contre qui l'allégation est formulée a quitté l'Organisation).
44. Si l'information n'est pas en rapport avec un harcèlement présumé ou si elle dépasse le cadre de la politique, le Bureau d'éthique doit informer sous 30 jours la personne qui a déposé le **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail** et lui suggérer d'autres moyens de résoudre le problème.
45. Si l'information pointe un éventuel acte de harcèlement, le Bureau d'enquêtes doit, dans un délai de 30 jours, informer la personne qui a déposé le **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail** des prochaines étapes de la procédure officielle de résolution et de l'ouverture ou non d'une enquête.

### Étape 3 — Enquête

46. Les enquêtes sur les allégations de harcèlement seront menées par le Bureau d'enquêtes conformément au [Protocole d'enquête sur le lieu de travail de l'OPS](#).
47. En cas de harcèlement continu, l'enquête doit couvrir tous les incidents de harcèlement même si les premiers remontent à plus de 180/365 jours.
48. S'il le juge nécessaire pour préserver la santé ou le bien-être des parties ou pour assurer que l'enquête se déroule convenablement, le Bureau d'éthique peut formuler une recommandation à l'intention du service de gestion des ressources humaines pour que celui-ci prenne des mesures provisoires, dont :
- séparer physiquement les parties en cause (déplacer l'une d'elles ou les deux) ;
  - changer les relations hiérarchiques ;
  - retirer des devoirs et responsabilités et/ou en établir d'autres ;
  - suspendre de ses fonctions, avec ou sans solde, la personne contre qui l'allégation est formulée ; ou
  - placer la personne alléguant le harcèlement en congé spécial avec solde.

### Étape 4 — Rapport d'enquête

49. Lorsqu'une enquête est menée, le Bureau d'éthique prépare un rapport écrit qui décrit ses constatations au regard des faits et ses conclusions au regard du bien-fondé de l'allégation ou des allégations de harcèlement. En règle générale, ce rapport est soumis au service de gestion des ressources humaines dans un délai de 120 jours à compter de la date de réception du **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail**.
50. En cas de conflit d'intérêts, le rapport doit être soumis au Directeur adjoint aux fins d'examen.

### Étape 5 — Décision

51. Une fois reçu le rapport d'enquête, le service de gestion des ressources humaines ou le

Directeur adjoint, selon le cas, prend une décision au regard du bien-fondé des allégations de harcèlement.

52. Si le harcèlement est établi, la personne reconnue responsable sera soumise à des mesures disciplinaires conformément au règlement de l'Organisation ou aux dispositions de son contrat. En fonction de la nature et de la gravité du harcèlement, les mesures disciplinaires peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter :
- un blâme écrit ;
  - une mutation ou une réaffectation dans un poste de moindre responsabilité ;
  - une rétrogradation ou une diminution de salaire ;
  - la résiliation de sa nomination ou de son contrat.
53. Si le harcèlement n'est pas établi, mais si l'on détermine que la conduite de la personne n'a pas été entièrement convenable, une mesure administrative est envisageable. Ces mesures peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :
- une simple discussion avec la personne concernée ;
  - un accompagnement professionnel et/ou une formation ;
  - l'obligation pour la personne concernée d'écrire une lettre d'excuses à la personne qui s'est déclarée offensée ;
  - un avertissement verbal ou écrit.
54. S'il est établi que le **formulaire de déclaration de harcèlement sur le lieu de travail** a été déposé pour des raisons frivoles ou de mauvaise foi, ou si une personne a manqué de collaborer ou a perturbé l'enquête, des mesures administratives et/ou disciplinaires peuvent être aussi envisagées, selon le besoin, à l'encontre de la personne concernée.
55. La personne alléguant le harcèlement et la personne faisant l'objet de l'allégation de harcèlement doivent être généralement informées par écrit du résultat de la procédure officielle de résolution dans les 60 jours suivant la date de soumission du rapport du Bureau d'enquêtes. De plus, la personne reconnue responsable de harcèlement sera informée par la même occasion que l'Organisation compte prendre des mesures administratives et/ou disciplinaires, selon le cas.

## **PARTIE 8 : CÉLÉRITÉ DE LA PROCÉDURE**

56. Les délais établis dans la présente politique visent à assurer une résolution rapide des allégations de harcèlement de sorte qu'il soit possible de prendre toutes les mesures correctrices, le cas échéant, de manière opportune, afin d'améliorer la situation ou encore d'établir ou de rétablir un climat de travail harmonieux.
57. Lorsqu'il est impossible de clore une enquête ou de prendre une décision dans les délais impartis en raison de la complexité de l'enquête ou du rapport, les parties sont tenues informées des motifs du retard et de la date à laquelle on s'attend à clore l'enquête ou à prendre une décision.

## **PARTIE 9 : SUIVI ET MODIFICATION DE LA POLITIQUE**

58. La présente politique a pour objet premier de favoriser un climat de travail sain et

respectueux de tous, libre de toute conduite déplacée et de toute forme de harcèlement. Au moyen d'enquêtes périodiques et d'autres mécanismes de suivi, la réalisation effective des buts et objectifs de la présente politique ainsi que l'efficacité de celle-ci feront l'objet d'évaluations et d'examens.

59. Toute proposition visant à modifier la teneur de la présente politique doit être examinée par les membres du Système d'intégrité et de gestion des conflits de l'OPS puis soumise au Directeur pour approbation.

## **PARTIE 10 : DEMANDES D'INFORMATION**

60. Toute demande d'information en rapport avec la présente politique qui appelle une réponse doit être adressée au Bureau d'éthique, qui assure la coordination du Système d'intégrité et de gestion des conflits de l'OPS.

Édition n° 2 (Octobre 2012)

## Annexe I

### Guide des éléments constitutifs du harcèlement

Les questions suivantes peuvent vous aider à déterminer si une conduite (par ex. un acte, une remarque ou le fait de montrer quelque chose) constitue un harcèlement :

- La conduite est-elle non consentie et choquante ou abusive ?
- Est-ce que la conduite dénigre ou rabaisse la personne en cause ? Est-ce qu'elle lui cause de l'embarras ou de l'humiliation ?
- La conduite dépasse-t-elle le cadre de ce qu'une personne raisonnable considérerait comme une conduite convenable sur le lieu de travail ou va-t-elle au-delà de ce qui est jugé acceptable dans un lieu de travail moderne ?
- S'agit-il d'une série d'événements qui ont eu lieu sur une certaine période ?

Si vous avez répondu « Oui » à une ou plusieurs des questions ci-dessus, il importe aussi que vous envisagiez la gravité et le caractère déplacé de la conduite ainsi que les circonstances et le climat qui l'entourent avant de conclure à une conduite constituant un harcèlement.

Les phrases suivantes illustrent une série de situations et d'exemples qui précisent mieux ce que l'on entend généralement par « harcèlement ».

Conduite qui constitue généralement un harcèlement	Conduite qui peut constituer un harcèlement	Conduite qui ne constitue généralement pas un harcèlement
<ul style="list-style-type: none"><li>• Faire des remarques graves, répétées, impolies, dégradantes, blessantes ou insultantes au sujet des caractéristiques physiques d'une personne, de son état de santé, de son apparence ou d'autres traits personnels.</li><li>• Montrer des images ou des affiches à teneur sexiste, raciste ou autrement blessante ; transmettre des courriers électroniques blessants sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état civil, la situation familiale ou le handicap.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Critiquer une personne publiquement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Attribuer un travail.</li><li>• Assurer l'observance des politiques de l'Organisation concernant les absences du lieu de travail.</li><li>• Demander à une personne de faire son travail.</li><li>• Prendre des mesures disciplinaires.</li><li>• Erreurs de la direction.</li><li>• Commettre un acte unique ou isolé, par exemple faire une remarque déplacée ou agir avec dureté.</li></ul>

Conduite qui constitue généralement un harcèlement	Conduite qui peut constituer un harcèlement	Conduite qui ne constitue généralement pas un harcèlement
<ul style="list-style-type: none"> <li>De manière répétée, prendre une personne à partie pour lui confier des tâches inutiles ou déplaisantes qui ne font pas partie de ses attributions normales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exclure une personne des activités ou des missions de groupe.</li> <li>Ne pas confier des missions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne pas considérer une personne pour un travail particulier parce que cette personne ne remplit pas les conditions professionnelles particulières qui sont nécessaires pour réaliser le travail.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Menacer, intimider (par ex. en criant, en hurlant, en frappant le mobilier avec ses poings, en claquant les portes, en lançant des objets) ou user de représailles contre une personne, y compris une personne qui a exprimé des préoccupations quant à des comportements ou des actes sur le lieu de travail qui sont considérés comme contraires à l'éthique ou illégaux.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire des remarques désobligeantes par rapport à la réputation professionnelle ou personnelle de quelqu'un.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre des mesures contre une personne négligente au travail, par exemple dans le traitement de documents confidentiels.</li> <li>Différends interpersonnels.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire des avances amicales non consenties, à connotation sexuelle ou qui dénotent le flirt.</li> <li>Faire des avances sexuelles non consenties.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire des remarques à forte connotation sexuelle.</li> <li>Toucher une personne ou entrer autrement en contact physique avec celle-ci.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenir des relations sociales avec le consentement des personnes concernées.</li> <li>Faire un geste amical à un collègue, par exemple en lui tapotant le dos.</li> </ul>



**Organisation  
panaméricaine  
de la Santé**



Bureau régional de l'  
Organisation mondiale de la Santé

## FORMULAIRE DE DÉCLARATION DE HARCÈLEMENT SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Le harcèlement exerce une influence négative sur l'environnement professionnel ainsi que sur le bien-être des employés. Il ne sera pas toléré à l'OPS. Le présent formulaire doit servir à rapporter tout type de harcèlement, au sens de la *Politique de prévention et de résolution du harcèlement de l'OPS*, qui se produit sur un lieu de travail de l'OPS ou lors d'une activité ou manifestation de nature professionnelle en dehors du lieu de travail. Il n'est pas nécessaire que la personne qui renseigne le formulaire soit la personne qui aurait éventuellement fait l'objet d'un harcèlement ; cela peut être une personne qui est préoccupée par la situation.

Personne(s) rapportant un éventuel acte de harcèlement : \_\_\_\_\_

Lieu d'affectation : \_\_\_\_\_

Département : \_\_\_\_\_ Unité : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Personne(s) faisant l'objet d'un éventuel acte de harcèlement (autre que la personne qui le rapporte) : \_\_\_\_\_

Lieu d'affectation : \_\_\_\_\_

Département : \_\_\_\_\_ Unité : \_\_\_\_\_

Personne(s) ayant commis l'éventuel acte de harcèlement : \_\_\_\_\_

Lieu d'affectation : \_\_\_\_\_

Département : \_\_\_\_\_ Unité : \_\_\_\_\_

Dans l'espace ci-après (joindre des pièces supplémentaires si nécessaire), veuillez décrire le ou les actes ou la ou les conduites précises qui, selon vous, constituent un harcèlement. Veuillez énumérer chaque incident séparément et soyez aussi précis que possible, en indiquant précisément la ou les dates, l'heure ou les heures et le ou les lieux, si disponibles.

Veillez citer la ou les personnes qui ont été témoins du harcèlement présumé ou qui sont en mesure de fournir des renseignements utiles sur les préoccupations que vous avez exprimées. Prière de fournir toutes les coordonnées (numéro de téléphone, courriel, si disponible) de chaque témoin et une brève explication de ce que le témoin sait de la situation.

Veillez préciser s'il existe des documents ou des courriels qui contiennent des informations à l'appui des incidents décrits plus haut.

Veillez préciser si vous avez pris des mesure pour essayer de mettre fin à la conduite que vous rapportez. Dans l'affirmative, veuillez décrire brièvement la mesure prise.

Prière de fournir toutes informations ou commentaires supplémentaires.

Je sais qu'il existe une procédure informelle pour tenter de résoudre mes inquiétudes, y compris le recours aux services du médiateur de l'OPS et de médiation externe, mais je considère qu'à l'instant présent, il convient d'engager une procédure officielle pour résoudre le cas de harcèlement allégué dans le présent formulaire. Je consens à collaborer dans le cadre de toute enquête ouverte par le Bureau d'éthique sur cette question et suis conscient(e) que, s'il est établi que j'ai agi de mauvaise foi ou que j'ai déformé tout fait matériel en connaissance de cause, je suis passible de mesures disciplinaires conformément au Règlement du personnel de l'OPS.

Signé : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Prière de renvoyer le formulaire au :**

Bureau d'éthique de l'Organisation panaméricaine de la Santé par courriel à [Ethics@paho.org](mailto:Ethics@paho.org) ou en ligne à [www.pahoethics.org](http://www.pahoethics.org) ou [www.globalcompliance.com](http://www.globalcompliance.com)