



## MISE À JOUR

### Réponse de la direction (RD) et Plan d'action de la gestion (PAG)

<b>Recommandation 1 :</b>	<b>Paragraphe 28 :</b> 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.				
<b>Réponse de la direction :</b>	Le SCC est en accord avec la recommandation stipulant qu'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, le SCC 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. Le SCC mettra cette stratégie en œuvre avant la fin de l'exercice 2019-2020. Elle s'appuiera sur le travail déjà fait dans le cadre du <i>Rapport annuel sur le climat et le bien-être au travail</i> qui a établi une norme de référence sur le climat actuel de son milieu de travail et qui inclut des indicateurs de rendement qui feront l'objet d'une surveillance par le SCC d'une année à l'autre, afin de veiller à l'amélioration continue des résultats.				
<b>Mesure(s)</b>	<b>Résultat(s) attendu(s)</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Délai de mise en œuvre</b>		
Quelles mesures <b>SMART</b> ont été ou seront prises pour donner suite à cette recommandation?	Résultats attendus/indicateurs pour démontrer que les mesures ont été prises	Qui est responsable de la mise en œuvre de cette mesure?	À quelle date les mesures à court, à moyen et à long terme seront-elles achevées pour donner pleinement suite à la recommandation?		
Le SCC est en train d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie nationale globale sur la santé mentale et le		Finaliser et publier la stratégie nationale globale sur la santé mentale et le bien-être des employés.		Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines	2020-03-31 (complétée)



<p>bien-être des employés qui vise à s'attaquer au harcèlement, à la discrimination et à la violence en milieu de travail de façon holistique, fondée sur les risques et appuyée par des plans d'action comportant des responsabilités claires et un suivi du rendement pour l'amélioration continue.</p>		<p>Publier le plan d'action à l'appui de la stratégie nationale globale sur la santé mentale et le bien-être des employés.</p>			<p>2020-03-31 (complétée)</p>
<p>En mars 2019, le SCC a publié son premier rapport annuel intitulé « <i>Rapport annuel sur le climat et le bien-être au travail – 2018-2019</i> », dans lequel il a établi une norme de référence et présenté des renseignements précieux sur notre milieu de travail. L'intention est de produire le rapport chaque année afin de faciliter le suivi des résultats d'une année à l'autre.</p>		<p>Publication du deuxième « <i>Rapport annuel sur le climat et le bien-être au travail – 2019-2020</i> ».</p>		<p>Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines</p>	<p>2021-03-31</p>
<p>Le SCC poursuit sa Campagne pour un milieu de travail respectueux qui est en place depuis le début de 2018. La campagne est divisée en thèmes, et chaque trimestre est consacré à un thème particulier sur la prévention du harcèlement et le</p>		<p>Campagne pour un milieu de travail respectueux – Année 2 – Plan de communication stratégique.</p>		<p>Commissaire adjointe, Communications et engagement</p> <p>Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines</p>	<p>complétée</p>



<p>respect en milieu de travail. La première année de la campagne est maintenant terminée, et le SCC planifie le lancement de la deuxième année qui est prévu pour l'automne 2019.</p>					
<p>Pour appuyer la Campagne pour un milieu de travail respectueux, le SCC a produit une trousse d'outils pour les communications régionales et a rendu tous les produits de lancement disponibles pour distribution à travers le pays.</p>		<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Trousse d'outils à l'intention des gestionnaires</i>, y compris des scénarios conçus pour aider les gestionnaires à favoriser le respect en milieu de travail</li><li>• <i>Points d'allocation à l'intention des gestionnaires</i> qui facilitent les discussions au sujet du respect en milieu de travail lors de réunions en personne avec le personnel</li><li>• <i>Outil de résolution des problèmes en milieu de travail</i> qui aide à mieux comprendre certains comportements, fournit des pistes de solution possible et divers points de vue pour résoudre des</li></ul>		<p>Commissaire adjointe, Communications et engagement</p> <p>Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines</p>	<p>complétée</p>



		<p>conflits et décrit les conséquences probables de chaque option</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Guide du gestionnaire – information générale sur les visites informelles des cadres</i></li><li>• <i>Guide du gestionnaire – Faire face au cynisme</i></li><li>• <i>Guide du gestionnaire – Faire face au dévoilement de présumées infractions</i></li><li>• <i>Guide du Bureau de la gestion des conflits</i>, qui contient des renseignements sur le rôle que joue le Bureau de la gestion des conflits, des messages clés à propos des conflits ainsi que des trucs et des outils pour prévenir et gérer les conflits</li><li>• Article publié dans <i>Entre Nous Express</i> sur le processus de signalement et d'enquête sur le</li></ul>			
--	--	---	--	--	--



		harcèlement, ainsi que sur les mesures disciplinaires			
Le mieux-être en milieu de travail est un point permanent à l'ordre du jour de toutes les réunions du Comité national de consultation patronale-syndicale avec les agents négociateurs.		Procès-verbaux tenant compte des discussions.		Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines	complétée
Création d'une ligne de renseignements pour fournir aux employés des moyens supplémentaires de signaler une faute.		Une ligne de renseignement est créée qui fonctionne sur une base 24/7 et un compte de messagerie générique.		Sous-commissaire principal avec tous les membres du Comité de direction	complétée
Le SCC étudie actuellement la possibilité de créer un bureau indépendant distinct, tel qu'une fonction de type médiateur.		Une fonction de type médiateur gèrerait les allégations reçues par le biais de la ligne de dénonciation et du compte de courriel, et offrirait aux employés un espace de confiance sécuritaire pour discuter de leurs allégations sans crainte de représailles et pour les aider à naviguer les systèmes existants.			2020-03-31 (à l'étude)
La Direction des valeurs, de l'intégrité et de la gestion des conflits (DVIGC) met en œuvre l'initiative d'évaluation des risques liés		Des séances sur l'évaluation des risques liés à l'éthique auront lieu dans chaque unité opérationnelle.		Direction des valeurs, de l'intégrité et de la gestion des conflits	2021-03-31



<p>à l'éthique afin de promouvoir le respect en milieu de travail au SCC. Cette initiative aidera les unités opérationnelles et les lieux de travail du SCC à cerner les risques et les répercussions sur le plan de l'éthique et à mettre en œuvre des stratégies d'atténuation pour aider à minimiser l'incidence de ces risques.</p>		<p>Le Bureau des valeurs et de l'éthique produira un tableau national des risques les plus courants et les plus importants pour l'organisation afin d'aider le SCC à établir les priorités et à traiter les points chauds.</p>			
---	--	--	--	--	--



<b>Recommandation 2 :</b>	<b>Paragraphe 34 :</b> 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.				
<b>Réponse de la direction :</b>	<b>Le SCC convient de l'importance d'informer systématiquement les employés des processus informels disponibles pour régler les plaintes. À ces fins, le SCC a entrepris et continue de mettre en oeuvre diverses activités tel que la <i>Campagne pour un milieu de travail respectueux</i>, lancée en 2018, qui encourage et promeut des options informelles de résolution de situations de harcèlement, ainsi que des séances de sensibilisation et événements promotionnels organisés par le Bureau de la gestion des conflits du SCC qui fournissent de l'information promouvant la résolution de conflits à l'échelon le plus bas possible. De plus, le SCC continue de promouvoir les <i>Lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail</i> qu'il a publiées sur son site intranet en 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, le SCC 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 oeuvre.</b>				
<b>Mesure(s)</b>	<b>Résultat(s) attendu(s)</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Délai de mise en œuvre</b>		
Quelles mesures <b>SMART</b> ont été ou seront prises pour donner suite à cette recommandation?	Résultats attendus/indicateurs pour démontrer que les mesures ont été prises	Qui est responsable de la mise en œuvre de cette mesure?	À quelle date les mesures à court, à moyen et à long terme seront-elles achevées pour donner pleinement suite à la recommandation?		
Le SCC a élaboré des lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail qui favorisent le règlement informel des conflits. Le SCC a publié ces lignes directrices en ligne. Les		Les déléguaires des pouvoirs utiliseront les lignes directrices pour traiter les plaintes de violence au travail et offriront des services de règlement informel des conflits, comme il est		Le déléguaire des pouvoirs est chargé d'offrir un règlement informel des conflits.	2019-03-18 (complétée)



<p>gestionnaires et les employés qui se prévalent du processus de plainte pour violence au travail y ont recours. De plus, le SCC a élaboré un accusé de réception normalisé pour répondre aux plaintes de violence au travail.</p>		<p>indiqué dans les lignes directrices.</p> <p>Le SCC fournira aux délégués de pouvoirs des réponses normalisées en fonction des particularités de la plainte de violence au travail qui contiennent une offre de règlement informel des conflits.</p>			
<p>Bien que la politique sur la prévention du harcèlement relève du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), le SCC a affiché sur son site intranet de l'information sur le processus de plainte et la règlement informel des conflits.</p>		<p>Les délégués de pouvoirs et les coordonnateurs de la prévention du harcèlement utiliseront cette information conjointement avec l'information sur le site Web du SCT pour traiter les plaintes de harcèlement et offriront un règlement informel des conflits.</p>		<p>Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines</p>	<p>2019-03-31 (complétée)</p>
<p>Examiner les processus, les lignes directrices et les outils relatifs aux plaintes de harcèlement et de violence au travail à la lumière du projet de loi C-65, afin d'établir une approche pour assurer l'uniformité de l'information fournie aux employés sur les processus informels</p>		<p>Mettre à jour les lignes directrices et les outils qui servent à informer les lecteurs des processus informels disponibles pour régler les plaintes.</p>		<p>Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines</p>	<p>2020-12-31</p>



disponibles pour régler les plaintes.					
Améliorer le processus de lutte contre le harcèlement en faisant participer le Bureau de la gestion des conflits (BGC) plus tôt dans le processus. Les coordonnateurs de la prévention du harcèlement demanderont au plaignant la permission de fournir ses coordonnées au BGC afin qu'il puisse l'informer des options informelles et de leurs avantages.		Le processus lié au harcèlement sera mis à jour en conséquence.		Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines et Bureau de la gestion des conflits	2019-12-31 (complétée)



<p><b>Recommandation 3 :</b></p>	<p><b>Paragraphe 40 :</b> 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.</p>				
<p><b>Réponse de la direction :</b></p>	<p>Le SCC 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. Le SCC a élaboré et publié des <i>Lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail</i> qui contiennent un formulaire d'évaluation normalisé à utiliser pour traiter les plaintes de violence au travail. De plus, le SCC renforcera la surveillance de la conformité au moyen de son Système intégré de rapports existant. À l'appui du projet de loi C-65, le SCC 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>				
<p><b>Mesure(s)</b></p>	<p><b>Résultat(s) attendu(s)</b></p>		<p><b>Responsabilité</b></p>	<p><b>Délai de mise en œuvre</b></p>	
<p>Quelles mesures <b>SMART</b> ont été ou seront prises pour donner suite à cette recommandation?</p>	<p>Résultats attendus/indicateurs pour démontrer que les mesures ont été prises</p>		<p>Qui est responsable de la mise en œuvre de cette mesure?</p>	<p>A quelle date les mesures à court, à moyen et à long terme seront-elles achevées pour donner pleinement suite à la recommandation?</p>	
<p>Le SCC a élaboré des lignes directrices sur la prévention de la violence en milieu de travail et un formulaire d'évaluation pour évaluer les plaintes de violence au travail. Le SCC a publié les lignes directrices et le formulaire d'évaluation en ligne, et les gestionnaires et les employés qui se prévalent du processus de plainte</p>		<p>Les déléguaires des pouvoirs utiliseront les lignes directrices et le formulaire d'évaluation pour traiter les plaintes de violence au travail.</p>		<p>Déléguaire des pouvoirs</p>	<p>2019-03-18 (complétée)</p>



pour violence au travail y ont recours.					
Le SCC a élaboré un formulaire d'évaluation à utiliser pour évaluer les plaintes de harcèlement. Le SCC a communiqué le formulaire d'évaluation au délégué des pouvoirs lorsqu'il s'agit de traiter des plaintes de harcèlement.		Les délégués des pouvoirs utiliseront le formulaire d'évaluation pour traiter les plaintes de harcèlement.		Délégué des pouvoirs	2019-06-31 (complétée)
Examiner les processus, les lignes directrices et les outils relatifs aux plaintes de harcèlement et de violence au travail à la lumière du projet de loi C-65, afin d'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.		Mise à jour des lignes directrices pour informer les lecteurs des processus informels disponibles pour régler les plaintes.  Outils mis à jour, tels que des modèles de lettres qui servent à informer les lecteurs des processus informels disponibles pour régler les plaintes.		Commissaire adjoint, Gestion des ressources humaines	2020-12-31

Approuvé par le commissaire p.i. :

  
Alain Tousignant

  
Date