

LUTTER CONTRE LE HARCÈLEMENT SEXUEL ET LA VIOLENCE FONDÉE SUR LE SEXE

GESTION DE L'INFORMATION ET MAINTIEN DE LA CONFIDENTIALITÉ

La gestion efficace des préoccupations en matière de harcèlement sexuel ou de violence fondée sur le sexe, des incidents, des signalements et des données sur la résolution exige la collecte et la gestion de renseignements délicats et confidentiels.

L'attention portée à cet aspect important des procédures de traitement des plaintes de harcèlement sexuel contribue à renforcer la confiance dans le système, procure aux parties un sentiment de sécurité et contribue à la création de données à des fins de prévention, de surveillance et d'évaluation des procédures.

Les **superviseurs et les professionnels des RH** peuvent trouver ces conseils utiles pour recueillir et gérer des renseignements de nature délicate et protéger la confidentialité lors du traitement des plaintes de harcèlement sexuel ou de violence fondée sur le sexe :

1. Collecte de renseignements délicats

- **Préservez la confidentialité** – Faites tous les efforts raisonnables pour assurer la protection de la vie privée des personnes impliquées dans une plainte. Communiquez l'information à l'interne en cas de nécessité absolue seulement. Le maintien de la confidentialité est assujéti à la responsabilité finale d'enquêter sur les plaintes et de les résoudre.
- **Agissez conformément aux lois et aux règlements applicables** tout en appliquant des approches tenant compte des traumatismes. Toutes les parties impliquées dans une plainte de harcèlement doivent respecter la vie privée et la confidentialité de toutes les autres parties concernées et limiter la discussion de la plainte aux personnes qui ont besoin d'être informées.
- **Renseignez-vous** – assurez-vous de bien connaître les politiques pertinentes de l'entreprise, les codes de conduite et les protocoles de gestion des fichiers et de sécurité des données.

- **Posez des questions seulement pour obtenir les renseignements dont vous avez besoin**, comme des détails précis sur l'incident, y compris les dates, les heures, les lieux, les personnes impliquées. Il n'est pas nécessaire de recueillir des renseignements superflus ou délicats qui ne se rapportent pas directement à l'enquête, car vous risquez de compromettre la vie privée des personnes concernées et d'accroître le risque de divulgation non autorisée. N'oubliez pas de réduire au minimum vos risques par rapport à vos responsabilités de gestion des données.
- **Variez les options de collecte de renseignements** – utilisez les canaux appropriés et divers outils (p. ex., courriels, téléphone, appel vidéo ou réunion en personne) selon l'urgence, la complexité et le niveau de sensibilité.
- **Faites des suivis** – Classez le contenu et enregistrez la date de chaque échange, conversation, réunion, décision, etc. Documentez également comment et à quel endroit les données seront stockées.
- **Faire preuve de transparence** – Expliquez quels types de renseignements seront recueillis et la façon dont les données seront protégées, stockées, gardées confidentielles ou transmises ou non aux personnes ciblées par le harcèlement, aux harceleurs présumés et aux témoins.

2. Utilisation et échange de renseignements délicats

- **Offrir de la formation** – s'assurer que l'équipe des RH et tout autre membre du personnel responsables du traitement des incidents liés au harcèlement ou de l'accès aux données reçoivent une formation sur les procédures de collecte et d'utilisation des données délicates qui sont appropriées et qui tiennent compte des traumatismes.
- **Soyez respectueux** – donnez uniquement des détails pertinents et exacts sur un ton professionnel qui tient compte des traumatismes et qui respecte les sentiments et les droits des personnes concernées. Faites preuve de compassion et de tact.
- **Obtenez le consentement** – Demandez le consentement, de la rétroaction ou une confirmation au besoin.
- **Favorisez une culture de signalement positive** en communiquant de façon transparente les informations qui seront ou non transmises aux parties concernées, et ce, à travers les différentes étapes d'un processus formel de traitement des plaintes.

3. Stockage de renseignements délicats

- **Établissez une procédure de gestion des dossiers et de la documentation** en lien avec les signalements et les plaintes formelles. La procédure doit tenir compte des éléments suivants :
 - Le contenu et les éléments de preuve qui constituent un dossier d'incident ou de plainte, y compris les notes, les photos et tout rapport lié à une plainte, peuvent être déposés dans un emplacement ou un répertoire des Ressources humaines (RH) réservé aux plaintes de harcèlement, à l'écart des dossiers du personnel.
 - Conservez les dossiers de plaintes de harcèlement au sein du service des ressources humaines ou d'un service désigné.
 - Choisissez un format de stockage approprié et fiable. Déterminez s'il est préférable de conserver des documents physiques ou électroniques.

- Gérez le cycle de vie des données en planifiant la collecte, l'utilisation, le stockage et la destruction des documents, conformément aux procédures de gestion des fichiers.
- Limitez l'accès en établissant des exigences et des contrôles pour les personnes qui peuvent accéder à des renseignements de nature délicate. Envisagez le recours à des ententes de confidentialité pour l'accès aux données.
- Maintenez la sécurité en veillant à ce que les documents physiques et électroniques qui contiennent des renseignements de nature délicate soient conservés de façon sécuritaire. Séparez les renseignements délicats des RH des autres données de l'entreprise. Déterminez comment traiter les notes d'enquête, le rapport final et la lettre de plainte, et déterminez quels renseignements doivent être versés dans les dossiers du personnel par rapport à ceux qui doivent rester dans les dossiers de l'incident, de la plainte ou de l'enquête.

Stockage physique des données et mesures de protection

- Protégez les classeurs, les tiroirs et les bureaux où sont conservés des dossiers physiques confidentiels.

Stockage électronique des données et mesures de protection

- Protégez les applications, les bases de données et les serveurs qui hébergent et traitent des données relatives aux RH en utilisant des pare-feu, en installant des systèmes de détection des intrusions et en limitant les personnes autorisées à attribuer des mots de passe.
- Protégez les données stockées avec des solutions de chiffrement. Protégez les données en transit (p. ex., les données qui passent par un portail Web ou un réseau de l'entreprise) en exigeant un protocole SSL pour y accéder.

4. Destruction des données

- ***Éliminez les données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires***, conformément aux politiques de conservation et de destruction des dossiers.
- ***Conservez les données de façon sécuritaire*** jusqu'à ce qu'elles puissent être éliminées.
- ***N'oubliez pas que les données numériques sont difficiles à effacer de façon permanente!*** Les données peuvent parfois être récupérées avec des programmes avancés.

5. Atteinte à la sécurité des données

- ***Établissez le processus à suivre*** en cas d'atteinte à la sécurité des données.
- ***Signalez toute atteinte à la sécurité des données ou tout problème*** concernant la confidentialité et la sécurité des renseignements délicats.
- ***Évaluez les mesures de sécurité*** en cas d'atteinte à la sécurité des données et apportez les changements nécessaires.

Références

Gouvernement du Canada. 2021. Guide d'application du processus de résolution du harcèlement. <https://www.canada.ca/fr/gouvernement/fonctionpublique/mieux-etre-inclusion-diversite-fonction-publique/harcelement-violence/guide-application-processus-resolution-harcelement.html>