

*Tour d'horizon du nouveau Guide d'encadrement  
de la pratique professionnelle en matière  
d'enquête à la suite d'une plainte pour  
harcèlement au travail*

Sylvio M. Côté, MBA, CRIA

# Rappel historique (1 de 3) :

- Les dispositions de la LNT relativement au harcèlement psychologique n'ont pas été modifiées pendant près de 15 ans
- Au cours des dernières années, la thématique santé mentale au travail, incluant le harcèlement psychologique, a pris de plus en plus d'importance tant au niveau des professionnels que de celui du grand public

# Rappel historique (2 de 3) :

- Le dossier « Me too » a mis sur la sellette mondiale les problématiques de harcèlement sexuel dans le secteur de la production artistique
- Les dossiers ayant touché des artistes et artisans Québécois ont également été fortement médiatisés au Québec
- Conséquence de cette médiatisation dans le secteur artistique, les plaintes se sont multipliées dans tous les milieux de travail

# Rappel historique (3 de 3) :

- Depuis 2013, l'Ordre appliquait un code de conduite en matière d'enquête interne à la suite d'une plainte de Harcèlement
- En 2018, la LNT a fait l'objet d'une révision touchant notamment la prévention et la gestion des dossiers de harcèlement psychologique qui est maintenant en vigueur
- En mai 2019, l'Ordre publie le guide d'encadrement

# L'objectif du changement récent ?

- **Expliciter les règles de l'art et les normes de pratique généralement reconnues en matière d'enquête pour harcèlement au travail**

# Comment y parvenir ?

- Offrir un milieu de travail sain et inclusif
- Permettant à tous de contribuer sainement au succès des organisations
- Mieux outiller les différentes parties devant intervenir en matière de harcèlement psychologique
- Mieux protéger le public
- Permettre aux personnes de se faire entendre
- Laisser place au professionnel des RH qui doit faire preuve de jugement et prendre les moyens les plus appropriés

# Pourquoi cette nouvelle approche ?

- La réalisation des enquêtes suite à une plainte de harcèlement psychologique ouvre la porte à de multiples poursuites et plaintes
- Aucune standardisation ni interdiction n'existait quant à la réalisation de ces enquêtes par :
  - CRHA / CRIA
  - Avocats
  - Psychologues
  - Autres professionnels

# Pourquoi cette nouvelle approche ?

- L'Ordre constate une décision rendue par le conseil de discipline en matière de harcèlement psychologique
- Le CA est d'avis qu'un guide et une certification des enquêteurs pourraient permettre de mieux outiller les professionnels et de mieux protéger le public
- Bien qu'il soit adéquat, le code de conduite existant se devait d'être révisé afin de donner plus d'outils utiles aux enquêteurs et certaines obligations se devait d'être revues



# Un code ou un guide ?

- Le guide prévoit l'ensemble du **processus d'enquête**, de la réception de la plainte jusqu'à l'application de recommandations
- Il défini de façon uniforme des processus et des éléments essentiels qui n'apparaissaient pas dans l'ancien code
- Les parties principales du Code de conduite ont été reformulées et bonifiées en plus de voir plusieurs sections ajoutées ou modifiées
- Le guide standardise la façon d'interpréter ces différents éléments

# Parmi les ajouts importants :

- Des **définitions** permettant de standardiser différents éléments non précisés dans l'ancien code :
  - Déclaration
  - Allégations
  - Analyse de recevabilité
  - Conduite unique grave
  - Conduite vexatoire
  - Conflit d'intérêts

# Principaux ajouts :

- Précise la nécessité de confier le **mandat d'enquête à l'interne ou à l'externe** et la façon de décider de la meilleure approche:
  - À un CHRA / CRIA neutre, objectif, impartial, indépendant et ayant la connaissance requise ( interne ou externe )
- Précise les **éléments à évaluer** avant d'accepter un mandat ;
  - S'assurer de ses connaissances, aptitudes et disponibilité
  - Tenir compte de toute apparence de conflit d'intérêt
  - Clarification du mandat d'enquête ( modèle peut être adapté )
  - Compréhension du contexte de la plainte et de l'historique

# Principaux ajouts :

- Concernant l'**analyse de recevabilité** de la plainte ;
  - Précision sur ce qu'elle permet et en quoi elle consiste
  - Le traitement des plaintes frivoles ou abusives
  - La médiation comme option
- Concernant la **préparation de l'enquête**, l'enquêteur doit avoir en main :
  - Mandat, plainte, allégations, politique interne...
  - Connaître les enjeux et sujets à éclaircir
  - Engagement de confidentialité
  - Canevas d'entrevue peut être utilisé

# Principaux ajouts :

- Concernant la **conduite de l'enquêteur** tout au cours du processus ;
  - Diligence dans le processus d'enquête
  - Clarté relativement aux droits et obligations, et du processus
  - La prudence avec les témoins et la transmission d'informations
  - La nécessité de s'en tenir à son champ d'expertise
- Le processus de **convocation** aux entrevues :
  - La documentation écrite de l'ensemble du processus
  - Le traitement des diverses convocations
  - Rencontrer le mis en cause avant ou après les témoins...

# Principaux ajouts :

- Un rappel de **notions de sécurité et de confidentialité** :
  - Verrouiller l'ordinateur à l'aide d'un mot de passe
  - La sauvegarde des documents dans des dossiers sécurisés
  - Le partage des documents (plateforme sécurisée, logiciel de cryptage et mots de passe )
- Relativement à **l'analyse** des informations reçues :
  - Analyse de la crédibilité des différentes parties et des témoins
  - Identification des éléments démontrés et non démontrés
  - Existence d'autres considérations : Conflits interpersonnels, comportements contributoires, contexte disciplinaire

# Principaux ajouts :

- Comment **conclure** l'enquête :
  - Plainte fondée selon la preuve recueillie
  - Plainte non fondée
    - Non prouvée, preuve contraire et plainte abusive
- Les **recommandations** :
  - Prévoir la présence de recommandations
  - Recommandations constructives
  - Favoriser les recommandations préventives et non uniquement curatives

# Principaux ajouts :

- Le **contenu requis** dans tous les rapports :
  - Mandat, contexte, analyse de recevabilité
  - La méthodologie utilisée, traitement de la plainte, enjeux
  - Le sommaire des conclusions et les recommandations
- La **remise du rapport** et des recommandations
  - Le délai de remise des conclusions
  - La propriété du rapport et le respect de la confidentialité
  - La conservation des documents incluant les notes personnelles et le dossier d'analyse conformément au règlement ( 3 ans )



# Principaux ajouts :

- La **remise des conclusions** aux parties
  - Responsabilité de l'employeur ou de l'enquêteur
  - Nécessité de transmettre les conclusions même en cas de plainte non fondée

# Conclusion !

- Une situation potentielle de harcèlement psychologique est un élément stressant et important tant pour le plaignant que pour le mis en cause et pour l'employeur
- Il s'agit de situations particulièrement délicates où les habiletés relationnelles autant que la neutralité et l'apparence de neutralité de l'enquêteur sont essentiels
- Une enquête de harcèlement psychologique ne s'improvise pas
- Pour être mieux préparé : Le programme de gestion en matière de harcèlement au travail ( en 4 volets )

Préparé et diffusé par :  
Sylvio M. Côté, MBA, CRIA  
mai 2019

Pour :  
l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du  
Québec