

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Ce modèle de politique vise à soutenir les employeurs dans la rédaction de la politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique qu'ils doivent mettre en place et rendre accessible à leur personnel, conformément aux dispositions de la *Loi sur les normes du travail*.

Il présente les principaux sujets qui devraient être traités dans la politique ainsi que des suggestions de contenus pour chacun de ces sujets.

Il constitue un document de base qui doit être adapté à la réalité de chaque entreprise, employeur ou organisation. Ainsi,

- des précisions peuvent être incluses lorsque la gestion est assurée par un conseil d'administration de façon à prévoir des modalités applicables à la haute direction;
- si le personnel est syndiqué, des références peuvent être ajoutées sur le rôle des représentants syndicaux et leur apport dans l'application de la politique;
- le rôle des personnes désignées pour recevoir les plaintes et les signalements relatifs à du harcèlement en lien avec le travail peut être ajusté pour correspondre aux façons de faire du milieu de travail;
- les mesures de soutien offertes aux personnes concernées par une plainte, un signalement ou une intervention sont au choix de l'employeur, tout comme les moyens d'intervention (par exemple : rapprochement des parties, étapes de traitement d'une plainte ou d'un signalement).

Par ailleurs, les dispositions concernant le harcèlement psychologique ou sexuel prévues dans la [Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail](#), dont l'obligation de mettre en place un politique de prévention et de prise en charge, s'appliquent aux milieux de stages. Le cas échéant, la politique devrait être adaptée pour inclure les stagiaires visés.

Pour un complément d'information, consultez le *Guide pour l'élaboration d'une politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique*, disponible sur le site Web de la CNESST.

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

1) OBJECTIFS

La présente politique a pour objectifs :

- d'affirmer l'engagement de [Nom de l'entreprise/employeur/organisation] à prévenir et à faire cesser toute situation de harcèlement psychologique ou sexuel en lien avec le travail, y compris le harcèlement provenant de sources externes;
- d'indiquer les moyens mis en place pour prévenir le harcèlement, notamment les programmes d'information et de formation offerts;
- d'établir la procédure de prise en charge des plaintes et des situations problématiques qui sont portées à l'attention de l'employeur, ou de son représentant désigné, par voie de signalement.

2) PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel de [Nom de l'entreprise/employeur/organisation], à tous les niveaux hiérarchiques, notamment dans les lieux et les contextes suivants :

- les lieux de travail, y compris les lieux de télétravail, le cas échéant;
- tout autre lieu où les personnes sont susceptibles de se trouver dans le cadre de leur emploi (ex. : aires communes dans les locaux de l'employeur, lors de réunions, de formations, de déplacements);
- lors d'activités sociales liées au travail.

La présente politique vise également les communications transmises ou reçues par tout moyen, technologique ou autre, dans un contexte de travail (ex. : médias sociaux, courriels, textos, affichage, lettres).

3) DÉFINITION

La *Loi sur les normes du travail* définit le harcèlement psychologique comme suit¹ :

« Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

Cette définition inclut le harcèlement à caractère discriminatoire lié à un des motifs prévus à la *Charte des droits et libertés de la personne*².

4) ÉNONCÉ DE POLITIQUE

¹ Voir l'annexe 1 de la présente politique pour plus de précisions.

² Ces motifs de discrimination sont énumérés à l'annexe 1.

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

a) Règle de l'administration

[Nom de l'entreprise/employeur/organisation] ne tolère ni n'admet aucune forme de harcèlement en contexte de travail, que ce soit :

- par des gestionnaires envers des personnes salariées;
- entre des collègues;
- par des personnes salariées envers leurs supérieurs;
- de la part de toute personne qui lui est associée : représentant, client, usager, fournisseur, visiteur ou autre.

Toute personne qui commet un manquement à la présente politique fera l'objet de mesures disciplinaires appropriées. Le choix de la mesure applicable tiendra compte de la gravité et des conséquences du ou des gestes ainsi que du dossier antérieur de la personne qui les a posés.

La personne qui déposerait des accusations mensongères dans le but de nuire est également passible de mesures disciplinaires appropriées.

b) Responsabilités du personnel

Il appartient à tout le personnel d'adopter un comportement favorisant le maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ou sexuel. À cet effet, les attentes envers tout membre du personnel sont les suivantes :

- contribuer au maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement;
- respecter les personnes dans le cadre de leur travail;
- participer aux mécanismes mis en place par l'employeur pour prévenir et faire cesser le harcèlement;
- signaler dès que possible toute situation liée à du harcèlement à l'une des personnes désignées par l'employeur pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements.

c) Prévention du harcèlement psychologique ou sexuel

[Nom de l'entreprise/employeur/organisation] s'engage à prendre les moyens raisonnables pour offrir un milieu de travail exempt de toute forme de harcèlement afin de protéger la dignité ainsi que l'intégrité psychique et physique des personnes.

Conformément à ses obligations légales, l'employeur met en place des mesures visant à identifier, contrôler et éliminer les risques de harcèlement psychologique ou sexuel, notamment en :

- a) diffusant la présente politique de manière à la rendre accessible à l'ensemble de son personnel, par [Indiquer ici les moyens qui seront pris pour diffuser la politique. Exemples : affichage dans un lieu accessible à l'ensemble du personnel, copies remises au personnel, utilisation de l'intranet];
- b) maintenant une vigie continue à l'égard des risques et des facteurs de risque susceptibles de générer des situations de harcèlement, notamment les situations mentionnées à l'annexe 1 de la présente politique;
- c) veillant à la compréhension et au respect de la politique par toutes les personnes;
- d) faisant la promotion du respect entre les individus;
- e) sensibilisant régulièrement le personnel sur les rôles et les responsabilités de chacun en matière de prévention du harcèlement, notamment à l'occasion des activités sociales tenues par l'employeur;
- f) mettant en place un programme de formation et de sensibilisation pour le personnel et pour les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

signalements comprenant :

[Détailler le programme de formation; par exemple : présentation du programme de formation en vigueur, intégration des informations relatives au harcèlement dans la formation d'accueil, formation annuelle sur l'incivilité et le harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire ainsi que sur les mesures prévues dans la présente politique];

- g) consultant le personnel sur les situations spécifiques à leur milieu de travail susceptibles de créer des conditions qui pourraient mener à du harcèlement;
- h) tenant des rencontres avec les personnes qui quittent leur emploi pour connaître les raisons de leur départ;
- i) en se dotant d'un processus diligent de prise en charge des plaintes et des signalements.

[Nom de l'entreprise/employeur/organisation] s'engage à intégrer la présente politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique ou sexuel ainsi que toutes les mesures qui en découlent au programme de prévention ou au plan d'action en matière de santé et sécurité du travail, à réviser au moins une fois par an la présente politique et à communiquer les changements au personnel.

Rappel : à compter du 1^{er} octobre 2025, la politique devra être incluse dans le programme de prévention ou le plan d'action de l'établissement en matière de santé et sécurité du travail.

d) Prise en charge des plaintes et des signalements

Tout membre du personnel qui estime vivre du harcèlement lié à son travail peut déposer une plainte afin que l'employeur puisse prendre les actions requises pour corriger la situation.

Tout membre du personnel, notamment la personne qui est témoin de comportements ou de conduites s'apparentant à du harcèlement ou à risque de le devenir, peut aussi faire un signalement pour porter la situation à l'attention de l'employeur.

Un signalement ou une plainte peuvent être formulés verbalement ou par écrit. Les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible pour faciliter une prise en charge rapide et diligente.

[Si l'entreprise ou l'organisation compte des personnes syndiquées : l'employeur peut indiquer ici que la personne doit aussi informer l'association accréditée qui la représente.]

La loi interdit toute forme de préjudice ou de représailles de la part de l'employeur dans le cadre du traitement et du règlement d'une plainte ou d'un signalement.

[Nom de l'entreprise/employeur/organisation] s'engage à :

- prendre en charge la plainte ou le signalement dans les plus brefs délais;
- préserver la dignité et la vie privée des personnes concernées, c'est-à-dire de la personne qui a fait la plainte ou le signalement, de la personne qui en fait l'objet et des témoins;
- veiller à ce que toutes les personnes concernées soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- protéger la confidentialité du processus d'intervention, notamment des renseignements relatifs à la plainte ou au signalement;
- offrir aux personnes concernées de tenir, avec leur accord et lorsque le contexte s'y prête, une rencontre de médiation en vue de régler la situation, en assurant que cet accompagnement se déroule dans un contexte neutre et impartial;
- mener, au besoin, une enquête sans tarder et de façon objective, neutre et impartiale ou, si les ressources à l'interne ne sont pas disponibles ou si elles n'ont pas les compétences requises pour le faire, à en confier la responsabilité à un intervenant externe afin de

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

préserver l'impartialité de l'intervention et en assurer la qualité. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de cette démarche. Si l'enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, toutes les preuves matérielles seront conservées pendant deux ans et détruites par la suite;

- prendre toutes les mesures raisonnables pour régler la situation, y compris les mesures disciplinaires appropriées;
- revoir les mesures de prévention du harcèlement en place pour assurer qu'elles sont toujours efficaces, pour éviter que d'autres événements de la sorte se reproduisent.

Les personnes désignées par l'employeur pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements sont les suivantes :

*[Nom de la personne responsable n° 1], [Fonction]
[Coordonnées]*

*[Nom de la personne responsable n° 2], [Fonction]
[Coordonnées]*

Ces personnes doivent principalement :

- informer le personnel sur la politique de l'employeur en matière de harcèlement psychologique ou sexuel;
- recevoir les plaintes et les signalements;
- évaluer chaque demande et recommander les actions ou les interventions appropriées (ex. : rencontres individuelles, médiation, enquête), en fonction du contexte;
- déterminer qui sera la personne compétente qui sera chargée de l'intervention : [Identifier les possibilités, par exemple : personne désignée elle-même, autre intervenant interne ou intervenant externe];
- faire les suivis afin d'assurer que les personnes concernées sont adéquatement soutenues et que l'intervention a permis d'obtenir les effets souhaités.

[Nom de l'entreprise/employeur/organisation]

- s'assurera que les personnes désignées pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements seront dûment formées pour assumer les responsabilités qui leur sont confiées et qu'elles auront les compétences et les outils nécessaires à leur disposition pour le traitement et le suivi de la plainte ou du signalement, notamment en matière d'évaluation des plaintes alléguant du harcèlement, en vue de recommander une enquête administrative;
- libérera du temps de travail afin que les personnes désignées puissent remplir les fonctions qui leur ont été attribuées.

*Signature de l'employeur ou
de son représentant désigné
[Nom de l'employeur]*

Date

Note : le fait de suivre la démarche proposée dans la présente politique n'a pas pour effet d'empêcher une travailleuse ou un travailleur d'exercer un recours auprès de la CNEST.

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

ANNEXE 1 – RECONNAÎTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE OU SEXUEL

La *Loi sur les normes du travail* donne des critères pour déterminer ce qui peut être considéré comme du harcèlement psychologique ou sexuel, soit :

- une conduite vexatoire (blessante, humiliante);
- qui se manifeste de façon répétitive ou lors d'un acte unique et grave;
- de manière hostile (agressive, menaçante) ou non désirée;
- portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité de la personne;
- entraînant, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste (nocif, nuisible).

La discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne (la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap) peut aussi constituer du harcèlement.

Cette définition s'applique à tous les contextes de travail, y compris le télétravail et lors de la participation aux activités sociales liées au travail.

À titre d'exemple, les comportements qui suivent pourraient être considérés comme étant des conduites vexatoires constituant du harcèlement s'ils correspondent à tous les critères de la définition énoncée dans la loi.

Comportements pouvant être liés à du harcèlement psychologique

- Intimidation et cyberintimidation
- Menaces, isolement
- Propos ou gestes offensants ou diffamatoires à l'égard d'une personne ou de son travail
- Violence verbale
- Dénigrement

Comportements pouvant être liés à du harcèlement sexuel

- Toute forme d'attention ou d'avance non désirée à connotation sexuelle, par exemple :
 - sollicitation insistant
 - regards, contacts physiques
 - insultes sexistes, propos grossiers
 - propos, blagues ou images à connotation sexuelle

La notion de harcèlement doit être distinguée d'autres situations comme un conflit interpersonnel, un stress lié au travail, des contraintes professionnelles difficiles ou l'exercice normal des droits de gérance (gestion de la présence au travail, organisation du travail, mesure disciplinaire, etc.).

L'employeur a l'obligation d'intervenir lorsqu'une situation problématique liée à du harcèlement, ou à des risques de harcèlement, est portée à son attention. Il est cependant de bonne pratique, lorsque cela est possible, que la personne qui estime subir des conduites inadéquates en contexte de travail avise la personne concernée que son comportement est indésirable avant de déposer une plainte ou un signalement. Elle devrait également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches qu'elle a effectuées pour tenter de régler la situation.

Si aucune démarche n'est possible ou si la conduite se poursuit malgré une première approche, la situation devrait être portée à l'attention des responsables désignés par l'employeur pour recevoir et prendre en charge les plaintes et les signalements afin qu'une intervention appropriée soit effectuée.

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

La prévention des risques à la santé psychologique : une responsabilité partagée

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* stipule, à l'article 51, que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et psychique du travailleur. Il doit notamment utiliser les méthodes et techniques visant à identifier, contrôler et éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité du travailleur, dont le harcèlement.

Cette même loi énumère, à l'article 49, les obligations du travailleur, dont celle de prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou psychique et celle de veiller à ne pas mettre en danger la santé, la sécurité ou l'intégrité physique ou psychique des autres personnes qui se trouvent sur les lieux de travail ou à proximité des lieux de travail.

Pour plus d'information et des liens vers les outils rendus disponibles par la CNESST

- [Harcèlement au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Prévenir le harcèlement et intervenir | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Risques psychosociaux liés au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Outil de vérification préventive - Comment prévenir et gérer le harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail?](#)

Formation et webinaires

- [Webinaire - Démystifier le harcèlement psychologique ou sexuel au travail](#) (disponible en différé en tout temps)
- [Formation en ligne les normes du travail à votre portée](#) : module sur le harcèlement psychologique ou sexuel et explications des étapes du cheminement d'une plainte à la CNESST

Capsules et vidéos

- [Exemples de situation de harcèlement au travail](#)
- [La médiation : un service qui favorise la résolution rapide et harmonieuse d'un conflit](#)
- [Harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Notre expert vous informe](#)

Publications

- [Aide-mémoire – Harcèlement au travail | Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail - CNESST \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique ou sexuel au travail - Guide pratique de l'employeur](#)
- [Le harcèlement psychologique ou sexuel, parlons-en!](#)

POLITIQUE

de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique

ANNEXE 2 – ENGAGEMENT DES PERSONNES DÉSIGNÉES PAR L'EMPLOYEUR POUR RECEVOIR ET PRENDRE EN CHARGE LES PLAINTES ET LES SIGNALÉMENTS RELATIFS À DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE EN LIEN AVEC LE TRAVAIL

Engagement

Par la présente, je déclare mon engagement à respecter la politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique ou sexuel de [Nom de l'entreprise/employeur/organisation]. J'assure que mes recommandations et mes interventions seront impartiales, respectueuses et confidentielles.

Nom de la personne désignée n° 1

Signature de la personne désignée n° 1

Date

Nom de la personne désignée n° 2

Signature de la personne désignée n° 2

Date