

# MENER UNE ENQUÊTE POUR HARCÈLEMENT, C'EST DU SÉRIEUX

**Le Grand Rendez-vous de la CNESST  
Montréal 2024**

7 novembre 2024

**CRHA**

Ordre des conseillers  
en ressources  
humaines agréés

# Présentatrices



**Catherine Chevette, CRIA, ECH**  
**Médiatrice accréditée**  
Co-présidente et associée, Resolys



**Geneviève Lord, CRHA, ECH**  
Inspectrice-conseil, qualité de la  
pratique, Ordre des conseillers  
en ressources humaines agréés



**Processus d'enquête**



**Saines pratiques en  
matière d'enquête**



**Choix de la personne  
qui enquête**



**Questions & Discussion**



**Posture professionnelle  
attendue**

# PROCESSUS D'ENQUÊTE

Démarche structurée visant à obtenir de la part des parties et des témoins des informations pertinentes sur les allégations qui permettent de déterminer les faits et de tirer des conclusions afin d'éclairer l'organisation qui pourra ainsi prendre les décisions appropriées

# L'importance d'un processus d'enquête rigoureux

**Impacts du harcèlement** sur les personnes victimes, leurs collègues, leur entourage, leur vie personnelle.

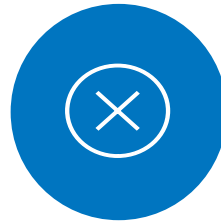
**Retombées négatives** sur les organisations et la société en général.

**Impacts d'une enquête pour harcèlement** sur les parties et sur le milieu de travail.

**Comprendre ce qui se passe** et chercher à dénouer la situation, en collaboration avec les gens du milieu.



Débuter une enquête de façon improvisée



Absence de processus formel et connu



Absence d'une personne désignée compétente

# Règles de l'art en matière d'enquête

**Faire preuve de jugement** en prenant les moyens les plus appropriés aux circonstances.

**Résoudre les cas de harcèlement présumés** avec diligence, de façon juste, constructive et respectueuse.

**Assurer la confidentialité** des informations obtenues, des détails de la situation dénoncée, des documents et des parties prenantes.

# CRITÈRES POUR LE CHOIX DE LA PERSONNE QUI MÈNE L'ENQUÊTE



Comment choisir la personne à qui le mandat  
d'enquête sera confié ?

Sur quelles bases le choix repose-t-il ?



## Confier le mandat à une personne de l'interne ou à l'externe ?

Mandat confié à un ou une professionnelle de l'équipe des RH qui détient les compétences requises.

	
<p>Bonne connaissance de l'organisation, son fonctionnement, ses ressources, la documentation et les structures existantes</p>	<p>Ressource externe serait à privilégier dans certains cas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conflit d'intérêts</li> <li>• situation de harcèlement alléguée qui perdure dans le temps</li> <li>• position de la personne visée par les allégations de harcèlement</li> <li>• degré de complexité de la situation</li> </ul>

**La personne mandatée doit toujours :**

- ✓ **Avoir la compétence requise**
- ✓ **Obtenir un mandat clair**
- ✓ **Être perçue comme objective, impartiale, indépendante et neutre**

---

**01.**

**Réception de la plainte ou  
du signalement**

---

**02.**

**Analyse de recevabilité  
Obtention d'un mandat**

---

**03.**

**Préparation de l'enquête**

---

---

**04.**

**Rencontres avec les parties  
prenantes**

---

**05.**

**Analyse des informations  
recueillies**

---

**06.**

**Conclusion de l'enquête  
Communication des conclusions**

---

# 01. Réception de la plainte ou du signalement

**Écoute**

**Bienveillance**

**02.**

**Analyse de recevabilité**

**Obtention d'un mandat**

**Impartialité, neutralité,  
objectivité**

**Connaissances  
suffisantes**

**Disponibilité**

**Absence de conflit  
d'intérêts**

**Indépendance  
professionnelle**

## 03. Préparation de l'enquête

**Maintien de la  
confidentialité**

**Discrétion**

**Documentation des  
décisions et  
recommandations**

## 04. Rencontres avec les parties prenantes

**Écoute active**

**Empathie**

**Neutralité**

**Crédibilité**

## 05. Analyse des informations recueillies

**Objectivité**

**Sens de l'analyse**

**Rigueur**



## 06. Conclusion de l'enquête

### Communication des conclusions

**Neutralité**

**Rigueur**

**Courtoisie**

# POSTURE PROFESSIONNELLE

Ensemble des comportements, des attitudes, des compétences et des codes de conduites qui définissent une personne et son image projetée dans son milieu de travail.

Reflète l'éthique de travail et l'engagement.

# La posture professionnelle attendue

- ✓ **Compétence et connaissances**
- ✓ **Conduite irréprochable**



**Directement en  
lien avec les  
compétences  
requises**



## Diligence

cohérence,  
rigueur et équité



## Prudence

confidentialité,  
discrétion et  
réserve



## Clarté

explications  
détaillées



## Écoute

attitude non  
verbale



# **MAINTIEN DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DISCRÉTION**

**Exemples de pratiques à  
adopter**

**Signature d'ententes de  
confidentialité**

**Divulgence prudente  
des informations aux  
parties prenantes**

**Anonymat des témoignages :  
rédaction du rapport et  
limites de l'anonymat**

**Conservation  
confidentielle des  
documents**

# IMPARTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

Exemples de pratiques à  
adopter

**Utilisation de canevas  
d'entrevue et prise de  
notes d'entrevue**

**Confirmation des  
déclarations par les  
parties prenantes**

**Couverture de tous les  
aspects de la plainte et de  
toutes les versions des faits**

- [Guide d'encadrement de la pratique professionnelle en matière d'enquête à la suite d'une plainte pour harcèlement au travail](#)
- [Programme de gestion en matière de harcèlement en milieu de travail](#)
- [Aide-mémoire sur la politique de prévention et de traitement des situations de harcèlement psychologique et de violence à caractère sexuel au travail](#)
- [Pour des milieux de travail exempts de harcèlement](#)
- Formations à venir sur la gestion des situations de harcèlement :  
Surveiller le site [Espace Formation](#) de l'Ordre régulièrement





**DES QUESTIONS ?**



# Merci !

**CRHA** Ordre des conseillers  
en ressources  
humaines agréés