



EXTRAIT GRATUIT

Outils de gestion d'une plainte de harcèlement

Pour PME et OBNL du Québec

Une trousse complète de 11 fiches prêtes à remplir pour recevoir, analyser, documenter et suivre une plainte ou un signalement de harcèlement dans votre organisation, selon les normes du travail en vigueur au Québec (octobre 2026).

Dans cet extrait, vous verrez tel quel:

- La couverture de la trousse et sa table des matières complète
- La fiche 1 en entier: la marche à suivre dès la réception d'une plainte, avec les délais visés et les gestes à faire ou à éviter
- La page des repères légaux essentiels, avec les références à la Loi sur les normes du travail

La version complète compte 15 pages en format Word modifiable: les 11 fiches à remplir à l'écran ou à imprimer, de la réception de la plainte au calendrier annuel de prévention, plus les repères légaux essentiels et les sources officielles.

communrh.com



TROUSSE D'OUTILS RH

Outils de gestion d'une plainte de harcèlement

Pour PME et OBNL du Québec

11 fiches prêtes à remplir pour recevoir, analyser, documenter et suivre une plainte ou un signalement, en complément de votre politique de prévention du harcèlement.

RECEVOIR

Fiches 1 à 4

ENQUÊTER

Fiches 5 à 7

CONCLURE

Fiches 8 et 9

PRÉVENIR

Fiches 10 et 11

Basé sur les normes du travail en vigueur au Québec, octobre 2026



www.communrh.com

Table des matières

Fiche 1 · Marche à suivre à la réception d'une plainte.....	1
Fiche 2 · Formulaire de plainte ou de signalement.....	2
Fiche 3 · Accusé de réception de la plainte.....	3
Fiche 4 · Mesures de protection temporaires.....	4
Fiche 5 · Engagement de confidentialité.....	5
Fiche 6 · Grille d'analyse préliminaire.....	6
Fiche 7 · Plan d'enquête et canevas d'entrevue.....	7
Fiche 8 · Registre des plaintes et signalements.....	8
Fiche 9 · Lettre de conclusion.....	9
Fiche 10 · Attestation de lecture de la politique.....	10
Fiche 11 · Calendrier annuel de prévention.....	11
Repères légaux essentiels.....	12

Fiche 1 • Marche à suivre à la réception d'une plainte

Pour la personne désignée dans votre politique. Gardez cette fiche à portée de main : les premières heures comptent.

#	Quoi faire	Délai visé	Fait
1	Accueillir la personne : écouter sans juger, la remercier, expliquer la confidentialité et ses limites (enquête, obligations légales).	Dès la réception	☐
2	Consigner les faits avec le formulaire de la fiche 2, puis ouvrir un dossier au registre (fiche 8).	Le jour même	☐
3	Accuser réception par écrit (fiche 3).	[2] jours ouvrables	☐
4	Évaluer le besoin de mesures de protection temporaires (fiche 4).	Immédiatement si un risque existe	☐
5	Analyser la situation avec la grille de la fiche 6.	[5] jours ouvrables	☐
6	Décider de la suite : intervention, médiation, enquête interne ou externe, ou fermeture motivée.	Après l'analyse	☐
7	Enquêter au besoin (fiche 7), avec engagements de confidentialité (fiche 5).	[30] jours visés	☐
8	Communiquer les conclusions (fiche 9) et appliquer les mesures retenues.	À la fin de l'enquête	☐
9	Faire un suivi auprès des personnes concernées pour vérifier que la situation a cessé.	[30] jours après	☐
10	Classer le dossier dans un endroit sécurisé et le conserver au moins deux ans.	À la fermeture	☐

À faire et à éviter

À faire	À éviter
✓ Agir rapidement, même si la plainte semble mineure. ✓ Traiter toute situation signalée, même si elle vient d'un client ou d'un fournisseur. ✓ Noter les faits avec les mots de la personne, datés et signés. ✓ Confier l'enquête à une personne externe en cas de conflit d'intérêts.	✗ Promettre une confidentialité absolue ou un résultat précis. ✗ Confronter les parties sans préparation. ✗ Minimiser, juger ou suggérer de « régler ça entre vous ». ✗ Parler du dossier à des collègues qui n'ont pas à le connaître.

Repères légaux essentiels

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés, qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et qui entraînent pour elle un milieu de travail néfaste. Les paroles, actes ou gestes à caractère sexuel en font partie. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle produit un effet nocif continu.

Élément	Ce qu'il faut retenir	Référence
Politique obligatoire	Tout employeur doit adopter une politique de prévention et de prise en charge du harcèlement psychologique et la rendre facilement accessible au personnel.	LNT, art. 81.19
Contenu minimal	Méthodes pour identifier et éliminer les risques, formation, conduites lors des activités sociales, modalités de plainte et de signalement, personnes désignées, mesures de protection, processus d'enquête et mesures de confidentialité.	LNT, art. 81.19
Toute personne	L'employeur doit prévenir et faire cesser le harcèlement, peu importe qu'il vienne d'un collègue, d'un gestionnaire, d'un client ou d'un fournisseur.	LNT, art. 81.19
Conservation	Les documents rédigés ou obtenus lors de la prise en charge d'une situation sont conservés de façon confidentielle pendant au moins deux ans.	LNT, art. 81.19
Recours	La personne salariée peut porter plainte à la CNESST dans les deux ans suivant la dernière manifestation de la conduite.	LNT, art. 123.7
Représailles	Il est interdit d'exercer des représailles contre une personne qui porte plainte ou qui collabore au traitement d'une plainte.	LNT, art. 122
Lien avec la SST	La politique et ses mesures s'intègrent au plan d'action (19 travailleurs ou moins) ou au programme de prévention (20 travailleurs ou plus).	Loi 42 et LSST

Avertissement

Cette trousse est un outil de travail à adapter à votre organisation. Elle ne constitue pas un avis juridique. Pour une situation complexe ou un litige, consultez un avocat en droit du travail ou un conseiller en ressources humaines agréé.



Ce que contient la version complète

- Recevoir: la marche à suivre à la réception d'une plainte, le formulaire de plainte ou de signalement, l'accusé de réception et les mesures de protection temporaires (fiches 1 à 4)
- Enquêter: l'engagement de confidentialité, la grille d'analyse préliminaire, le plan d'enquête et le canevas d'entrevue (fiches 5 à 7)
- Conclure: le registre des plaintes et signalements et la lettre de conclusion (fiches 8 et 9)
- Prévenir: l'attestation de lecture de la politique et le calendrier annuel de prévention (fiches 10 et 11)
- Les repères légaux essentiels, avec les références à la Loi sur les normes du travail

Pour l'obtenir: rendez-vous dans la boutique de communrh.com et cherchez « Outils de gestion d'une plainte de harcèlement ». Vous recevez le document Word modifiable de 15 pages, en téléchargement immédiat.

Conçu pour les PME et les OBNL du Québec sans service RH.

Cette trousse est un outil de travail à adapter à votre organisation. Elle ne constitue pas un avis juridique. Pour une situation complexe ou un litige, consultez un avocat en droit du travail ou un conseiller en ressources humaines agréé.