



Politique en matière de prévention  
et gestion des incivilités,  
de l'intimidation,  
des conflits et  
du harcèlement psychologique



Pour les étudiants et les membres du personnel  
de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

## Table des matières

1.	PRÉAMBULE .....	1
2.	CHAMP D'APPLICATION .....	3
3.	PRINCIPES.....	3
4.	OBJECTIFS.....	4
5.	DÉFINITIONS.....	4
	5.1 Harcèlement psychologique.....	4
	5.1.1 Exemples de ce qui pourrait constituer du harcèlement psychologique.....	5
	5.1.2 Exemples de ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique.....	6
	5.2 Incivilité .....	6
	5.3 Intimidation .....	6
	5.4 Conflit .....	6
6.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	7
7.	PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE OU DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE8	
	7.1 Première étape : résoudre la situation soi-même .....	8
	7.2 Deuxième étape : demande d'assistance (voie informelle).....	8
	7.2.1 Les pistes de solutions suivantes pourront être proposées :.....	9
	7.3 Troisième étape : dépôt d'une plainte de harcèlement psychologique (voie formelle).....	9
8.	MESURES.....	12
9.	PLAINTE MALVEILLANTE OU REPRÉSAILLES .....	12
10.	AUTRES RECOURS .....	12
11.	MISES À JOUR.....	12
12.	ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION .....	13
	ANNEXE I.....	14
	ANNEXE II.....	15
	ANNEXE III.....	17
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....	23

Le masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte et n'a aucune intention discriminatoire.

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

### 1. PRÉAMBULE

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) s'engage à promouvoir un milieu d'études et de travail sain, respectueux, exempt de toute manifestation de harcèlement psychologique et favorisant la protection de la dignité, de l'intégrité physique et psychologique des personnes.

À titre d'institution à vocation éducative, l'ITHQ se doit de remplir efficacement sa mission d'éducation et de sensibilisation auprès des étudiants et des membres du personnel<sup>1</sup> au regard des conduites d'incivilité, d'intimidation, des situations conflictuelles ou de harcèlement psychologique et d'intervenir de façon préventive.

En accord avec les obligations légales, la présente politique<sup>2</sup> prévoit que le terme harcèlement psychologique<sup>3</sup> inclut le harcèlement sexuel au travail [dans le milieu d'études], toute autre forme de harcèlement, de même que celui fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Dans la présente politique, en plus d'utiliser le terme harcèlement psychologique qui regroupe toutes les formes de harcèlement, l'utilisation de l'expression « situation conflictuelle » a été privilégiée dans le but d'alléger le texte et peut aussi référer à une situation d'incivilité, d'intimidation ou toute autre conduite pouvant nuire à un milieu d'études ou de travail sain et respectueux. L'ITHQ souhaite agir de manière préventive dans ces situations et miser davantage sur la responsabilisation des personnes en privilégiant les mécanismes informels de résolution de conflits.

### 2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toutes les personnes étudiant ou travaillant à l'ITHQ. Elle vise les relations que ces personnes ont entre elles et avec toute tierce personne (client, fournisseur, visiteur, etc.), dans l'établissement ou ailleurs, dans le cadre de leurs études ou de leur travail.

### 3. PRINCIPES

- L'ITHQ reconnaît le droit à toute personne d'étudier ou de travailler dans un milieu sain, respectueux, exempt de toute forme de harcèlement psychologique et d'être traitée de manière juste et raisonnable.
- Une approche préventive est privilégiée dès qu'une situation conflictuelle est rapportée, l'assistance nécessaire est offerte aux personnes concernées.
  - Toute personne qui vit une situation conflictuelle ou se croit victime de harcèlement psychologique est invitée à en parler rapidement à la personne impliquée, à l'agent de service social ou au conseiller d'aide à la réussite si la personne est un étudiant (voir coordonnées en

<sup>1</sup> Pour la présente politique, le terme « membres du personnel » inclut le personnel d'encadrement.

<sup>2</sup> La présente politique remplace la *Politique visant à contrer le harcèlement sexuel auprès des élèves* et la *Procédure interne de traitement des plaintes de harcèlement* de l'ITHQ.

<sup>3</sup> *Loi sur les normes du travail.*

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

[annexe I](#)), à son supérieur immédiat si la personne est un membre du personnel, ou au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique (voir coordonnées en [annexe I](#)).

- Toute personne qui a subi ou croit avoir subi une situation de harcèlement sexuel ou de violence à caractère sexuel doit se référer à la *Politique visant à prévenir et combattre les violences à caractère sexuel* disponible sur le site web de l'ITHQ et communiquer avec son répondant. À noter qu'il s'agit des mêmes répondants que pour la présente politique à l'annexe I.
- Toute personne concernée par une situation conflictuelle ou qui se croit victime de harcèlement psychologique a le droit d'être écoutée et prise au sérieux, d'obtenir de l'assistance, de faire valoir son point de vue en présence d'un accompagnateur de son choix si désiré, de s'attendre à ce que son dossier soit traité avec diligence et avec la plus grande discrétion possible, d'être informée des conclusions, d'obtenir que cesse le harcèlement psychologique le cas échéant et d'être protégée contre les représailles;
- Toute personne mise en cause a le droit d'être protégée contre les plaintes frivoles et malicieuses;
- Toute personne appelée à collaborer, à titre de témoin direct ou indirect, a le droit de valider le contenu de sa déclaration, a le droit à la discrétion du processus et d'être protégée en cas de représailles;
- Le harcèlement psychologique ou tout manquement à cette politique peut faire l'objet de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller, dans le cas d'un étudiant, jusqu'au renvoi de l'ITHQ et, dans le cas d'un membre du personnel, jusqu'au congédiement. Par ailleurs, une plainte reconnue malicieuse ou faite dans l'intention de nuire à autrui est susceptible d'être sanctionnée, de même que les représailles à l'égard des personnes concernées par la situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique ou des témoins de celle-ci.

## 4. OBJECTIFS

- Prévenir le harcèlement psychologique en agissant rapidement lorsque survient une situation conflictuelle nuisant à un milieu d'études et de travail sain et respectueux;
- Responsabiliser les étudiants et les membres du personnel de l'ITHQ dans la prévention et le traitement des situations conflictuelles ou de harcèlement psychologique;
- Soutenir les supérieurs immédiats dans la gestion des situations conflictuelles ou de harcèlement psychologique et dans leur obligation de prévenir et de faire cesser;
- Favoriser la recherche de solutions par les personnes directement impliquées dans la situation;
- S'assurer que les personnes concernées par une situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique puissent bénéficier d'informations pertinentes, d'assistance et de recours appropriés et efficaces.

## 5. DÉFINITIONS

### 5.1 Harcèlement psychologique

Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés :

- qui sont hostiles ou non désirés;
- qui porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié [de l'étudiant];

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

- qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail [milieu d'étude]<sup>4</sup> néfaste.

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.<sup>5</sup>

La définition du harcèlement psychologique comprise dans la Loi sur les normes du travail inclut le harcèlement sexuel au travail et le harcèlement discriminatoire fondé 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, 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.<sup>6</sup>

### 5.1.1 Exemples qui pourraient constituer du harcèlement psychologique :

- faire des remarques, critiques, taquineries ou des plaisanteries déplacées, sarcastiques, méprisantes, dénigrantes ou dégradantes (verbalement ou par écrit), poser des gestes ou des regards (insistants, suggestifs ou inappropriés), insinuer, répandre ou alimenter des rumeurs;
- avoir une conduite à connotation sexuelle, non désirée, tant verbale que physique, généralement répétée :
  - faire des avances déplacées ou faire des propositions déplaisantes, importunes ou non désirées;
  - « des contacts physiques non désirés, tels que des attouchements, des pincements, des empoignades, des frôlements;
  - la sollicitation de faveurs sexuelles non désirées;
  - des commentaires inappropriés d'ordre sexuel, des remarques sur le corps de la victime ou sur son apparence, des plaisanteries qui dénigrent l'identité sexuelle ou l'orientation sexuelle de la victime;
  - des questions intimes;
  - des regards concupiscent, notamment dirigés sur les parties sexuelles de la victime
  - des sifflements;
  - l'affichage de photographies pornographiques.»<sup>7</sup>
- discréditer, crier, insulter, donner des noms ou imiter un trait particulier d'une personne;

<sup>4</sup> Dans le cas d'une plainte provenant d'un étudiant, les faits allégués seront analysés en vertu du critère « milieu d'études rendu néfaste ».

<sup>5</sup> Loi sur les normes du travail

<sup>6</sup> Site de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique/index.html>.

<sup>7</sup> Site de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/publications/chroniques/articles-rediges-par-des-specialistes-de-la-cnt-pour-des-revues-externes/le-harcelement-sexuel-au-travail/index.html>.

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

- créer, diffuser, distribuer ou échanger des photos ou d'autres documents (par courriel, courrier, télécopieur, blogue, messagerie texte, site de réseau social, site internet, etc.) contenant des informations qui sont dénigrantes, choquantes ou insultantes;
- empêcher quelqu'un de parler;
- isoler, exclure quelqu'un;
- s'acharner sur quelqu'un;
- agresser quelqu'un (violence verbale, écrite ou physique) avec ou sans intimidation ou menaces;
- exercer des représailles.

### 5.1.2 Exemples qui ne constituent pas du harcèlement psychologique :

- les comportements sociaux normaux de camaraderie;
- les propos ou gestes consentis;
- les exigences légitimes et raisonnables issues d'un contexte pédagogique, d'une relation de travail ou d'affaires;
- l'exercice normal du droit de gérance (ex. : assignation du travail, évaluations de rendement, changements organisationnels, encadrement, gestion de l'absentéisme, de l'assiduité et des congés, objectifs, imposition de délais, d'objectifs, d'attentes signifiées, de mesures administratives ou disciplinaires);
- problématique ou tensions personnelles ou ponctuelles entre deux ou plusieurs personnes, entre un étudiant et son professeur ou entre un membre du personnel et son supérieur.

## 5.2 Incivilité

Tout geste ou comportement contraire au groupe de normes, implicites ou explicites, en vigueur au sein d'un groupe (ex. : une société, une organisation, un service, une équipe de travail), encadrant les comportements qui favorisent des relations interpersonnelles harmonieuses et productives, au bénéfice de tous les membres de ce groupe.<sup>8</sup> On se réfère généralement à des comportements comme le respect, la politesse, la courtoisie, le savoir-vivre et la collaboration.

## 5.3 Intimidation

« Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser. »<sup>9</sup>

## 5.4 Conflit

---

<sup>8</sup> Trousse d'intervention « Agir avec civilité pour un milieu de travail sain et performant », développée par le Regroupement de Réseaux en Santé des Personnes au Travail, Québec, 2016.

<sup>9</sup> *Loi sur l'instruction publique et Loi sur l'enseignement privé.*

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

« Le conflit est un désaccord entre deux ou plusieurs personnes qui se heurtent à des idées, des valeurs ou des opinions divergentes et où les attentes des unes sont souvent en opposition avec celles des autres. Le conflit survient lorsqu'une partie en perçoit une autre comme un obstacle à la satisfaction de ses préoccupations ou de ses besoins, entraînant ainsi un sentiment de frustration pouvant l'amener ultérieurement à réagir face à l'autre partie. Le conflit révèle habituellement l'existence de besoins insatisfaits. »<sup>10</sup>

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

### Directeur général

- Approuver la présente politique et s'assurer de sa mise en œuvre;
- Encourager et soutenir une culture de prévention et un milieu d'études et de travail sain et respectueux;
- Soutenir les gestionnaires pour qu'ils assument leurs rôles et responsabilités liés à la présente politique;
- Adopter des conduites exemplaires, empreintes de respect et favorisant un milieu d'études et de travail sain.

### Supérieurs immédiats

- Être responsables de l'application de la présente politique dans leur direction ou service;
- Agir rapidement dans le traitement de toute situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique;
- Prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser toute situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique;
- Mettre en œuvre les recommandations de toute analyse ou rapport d'enquête lié à une situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique;
- Adopter des conduites exemplaires, empreintes de respect et favorisant un milieu d'études et de travail sain.

### Étudiants et membres du personnel

- Contribuer à établir et à maintenir un milieu d'études et de travail sain et respectueux;
- Rapporter rapidement et de bonne foi toute situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique les concernant ou dont ils sont témoins;
- Collaborer au traitement de toute situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique pour laquelle ils sont concernés.

### Directeurs principaux et directeur des ressources humaines

- Élaborer, mettre en œuvre, mettre à jour et promouvoir conjointement la présente politique;

---

<sup>10</sup> Marthe BOLDUC et autres, *Guide pratique de la démarche d'évaluation qualitative 2015-2016*, développé par un groupe de travail du Réseau des répondants en matières de conflits et de harcèlement, Québec, 2016, p. 7.

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

- Soutenir les supérieurs immédiats dans l'application de la présente politique et dans la mise en œuvre des recommandations de toute analyse ou rapport d'enquête lié à une situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique;
- Adopter des conduites exemplaires, empreintes de respect et favorisant un milieu d'études et de travail sain.

### Répondants en matière de conflits et de harcèlement psychologique

- Coordonner la mise en œuvre et la promotion de la présente politique;
- Agir à titre de répondant et voir à l'application du processus de traitement des situations conflictuelles ou de harcèlement psychologique;
- Développer et réaliser activités de sensibilisation et de prévention au regard de la présente politique;
- Accueillir, informer, orienter et référer au besoin les étudiants et membres du personnel dans le traitement des situations conflictuelles ou de harcèlement psychologique avec la plus grande neutralité et impartialité possible;
- Réaliser un rapport de suivi annuel de l'application de la présente politique;
- Adopter des conduites exemplaires, empreintes de respect et favorisant un milieu d'études et de travail sain.

## 7. PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE OU DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Chaque situation rapportée sous la forme d'une demande d'assistance ou par la voie formelle d'une plainte de harcèlement psychologique est traitée dans les meilleurs délais possibles et la personne est tenue informée.

### 7.1 Première étape : résoudre la situation soi-même

Lorsque la personne, qu'elle soit un étudiant ou un membre du personnel, vit une situation conflictuelle ou se croit victime de harcèlement psychologique, elle est d'abord invitée à tenter de résoudre la situation en communiquant son inconfort à l'autre personne, en lui précisant la conduite reprochée, l'effet négatif que cela a sur elle et son désir que la personne modifie son comportement.

### 7.2 Deuxième étape : demande d'assistance (voie informelle)

#### Étudiant

Si la première étape (6.1) ne fonctionne pas ou que la personne est dans l'incapacité de résoudre elle-même la situation, elle peut s'adresser au répondant de la Direction des affaires étudiantes (voir coordonnées en [annexe I](#)) pour essayer d'identifier la nature et l'étendue de la situation, pour explorer des pistes de solutions et se faire orienter, au besoin, vers d'autres ressources incluant le répondant en matière de conflits et harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines (voir coordonnées en [annexe I](#)).

#### Membre du personnel

Si la première étape (6.1) ne fonctionne pas ou que la personne est dans l'incapacité de résoudre elle-même la situation, elle peut s'adresser à son supérieur immédiat pour essayer d'identifier la nature et



## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

l'étendue de la situation, pour explorer des pistes de solutions et se faire orienter, au besoin, vers d'autres ressources. Si la personne a des motifs valables de ne pas porter la situation à l'attention de son supérieur immédiat, elle est invitée à s'adresser de façon informelle au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines (voir coordonnées en [annexe I](#)).

### 7.2.1 Les pistes de solutions suivantes pourront être proposées :

- outiller la personne qui souhaite résoudre la situation par elle-même avec la personne impliquée;
- toute démarche collaborative susceptible de corriger la situation sur une base volontaire et dans le but de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes. À titre d'exemples :

#### Un processus de facilitation des échanges par une tierce personne

Méthode informelle qui vise à aider les personnes à communiquer convenablement par le biais de discussions et d'échanges dans le but de mettre fin à une situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique en tentant de trouver des solutions. Il peut s'agir, par exemple, d'accompagnement individuel ou de dialogue assisté réalisé par une tierce personne. Cette méthode ne requiert aucun écrit ou règlement.

#### Un processus de médiation

Mode de règlement à l'amiable entre les personnes et pour lequel une tierce personne est désignée comme médiateur interne ou externe. La médiation a pour but de rapprocher les parties dans la mesure où celles-ci ont la volonté de parvenir à un règlement. Elle vise à favoriser le rétablissement de la confiance et de la communication entre les personnes ainsi qu'à les aider à trouver une solution viable pour les deux. Au terme de la médiation, si une entente intervient entre les personnes, un accord écrit met fin au signalement ou à la plainte de harcèlement psychologique.

Lorsque les personnes conviennent de solutions ou que le milieu est redevenu sain et respectueux, la situation est alors considérée réglée, bien que des suivis puissent être réalisés par la suite.

L'agent de service social, le conseiller d'aide à la réussite, le supérieur immédiat ou le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique peut refuser d'agir si, après analyse des faits allégués, il estime que la situation ne correspond pas aux critères du harcèlement psychologique, que l'assistance ne se prête pas à la situation ou que le signalement est frivole ou de mauvaise foi.

### 7.3 Troisième étape : dépôt d'une plainte de harcèlement psychologique (voie formelle)

Si les démarches de demande d'assistance (voie informelle) de la deuxième étape (7.2) sont jugées inadéquates ou insatisfaisantes ou si la personne exprime la volonté de procéder formellement, elle doit formuler sa plainte par écrit sur le formulaire (voir en [annexe III](#)) prévu à cet effet et le remettre au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique (voir coordonnées en [annexe I](#)).

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

### Étudiant :

Lorsque la personne plaignante est un étudiant, la plainte écrite doit être déposée au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des affaires étudiantes (voir coordonnées en [annexe I](#)) qui pourrait décider de transmettre la plainte au répondant de la Direction des ressources humaines. Toutefois, lorsque la personne mise en cause est un membre du personnel, la plainte doit alors être déposée directement au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines (voir coordonnées en [annexe I](#)).

### Membre du personnel :

Lorsque la personne plaignante est un membre du personnel, la plainte écrite doit être déposée au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines (voir coordonnées en [annexe I](#)).

### Analyse de recevabilité

Le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique (ou, selon la situation, la personne mandatée à l'externe) procède à l'analyse de recevabilité qui consiste à examiner s'il s'agit d'une situation probable de harcèlement psychologique et non de déterminer si elle est fondée. Elle vient déterminer s'il est pertinent de procéder à une analyse approfondie sur les faits allégués en vertu de la présence des cinq (5) critères de la définition du harcèlement psychologique formulés dans la *Loi sur les normes du travail* :

- une conduite vexatoire (c'est-à-dire abusive, humiliante ou blessante);
- des paroles, des gestes ou des comportements hostiles ou non désirés;
- le caractère répétitif des actions;
- l'atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- un milieu de travail [ou d'études] rendu néfaste.<sup>11</sup>

Le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique peut refuser d'agir, si après analyse des faits allégués, il estime que la plainte ne correspond aux critères du harcèlement psychologique ou que la plainte est frivole ou de mauvaise foi.

Toute personne mise en cause a le droit d'être informée de ce qui lui est reproché lorsque la plainte de harcèlement psychologique est jugée recevable.

### Si la plainte ne rencontre pas les critères de la définition légale

Le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique :

- informe la personne plaignante des conclusions;

---

<sup>11</sup> Comme la présente politique le prévoit, dans le cas d'une plainte provenant d'un étudiant, les faits allégués seront analysés en vertu du critère « milieu d'études rendu néfaste ».

Émission : 11 décembre 2017

Révision n°: 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

- encourage la personne plaignante à participer, dans un contexte de responsabilité partagée, à une recherche de solutions;
- lorsqu'il le juge approprié, le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique dirige la personne vers le coordonnateur du programme de l'étudiant<sup>12</sup> si la personne plaignante est un étudiant, ou vers le supérieur immédiat<sup>13</sup> si la personne plaignante est un membre du personnel, à qui il transmet les informations utiles à la recherche de solutions. Il soutient au besoin le coordonnateur du programme de l'étudiant ou le supérieur immédiat dans la résolution de la situation.

### Si la plainte rencontre les critères de la définition légale

Avant d'envisager l'enquête administrative, le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique évalue la pertinence d'offrir les pistes de solutions de la voie informelle ([point 7.2.1](#)). À titre d'exemples :

- un processus de facilitation par une tierce personne;
- un processus de médiation.

### L'enquête administrative

Une enquête administrative peut être réalisée lorsqu'une plainte est jugée recevable et que les démarches de demande d'assistance (voie informelle) ont été refusées ou ont échouées. Le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique agit alors à titre d'enquêteur ou, selon la situation, la Direction des ressources humaines désigne un enquêteur à l'interne ou à l'externe.

Le mandat de l'enquêteur consiste à :

- a) recueillir la version des faits des personnes concernées par l'objet de la plainte;
- b) déterminer si les allégations sont fondées ou non;
- c) déterminer si la personne mise en cause a eu une conduite de harcèlement psychologique envers la personne plaignante ou s'il y a eu d'autres manquements à la présente politique;
- d) communiquer ses conclusions et ses recommandations pour la gestion de la situation au directeur du programme de l'étudiant<sup>14</sup> si la personne est un étudiant, ou au supérieur immédiat<sup>15</sup> et, s'il le

---

<sup>12</sup> Si le coordonnateur du programme de l'étudiant est directement impliqué dans la situation, le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique peut diriger la personne vers le supérieur immédiat du coordonnateur de programme de l'étudiant.

<sup>13</sup> Si le supérieur immédiat est directement impliqué dans la situation, le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique peut diriger la personne vers le supérieur hiérarchique du membre du personnel.

<sup>14</sup> Si le directeur du programme de l'étudiant est directement impliqué dans la situation, le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique peut communiquer ses conclusions et recommandations au directeur principal des études concerné.

<sup>15</sup> Si le supérieur immédiat est directement impliqué dans la situation, le répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique peut communiquer ses conclusions et recommandations au supérieur hiérarchique.

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

- juge nécessaire, au supérieur hiérarchique, si la personne est un membre du personnel, pour que la personne appropriée en assure le suivi et voit à ce que les mesures soient appliquées, le cas échéant;
- e) selon que la personne mise en cause est un étudiant ou un membre du personnel, transmettre un rapport écrit au directeur principal des études concerné ou au directeur des ressources humaines, qui soutiendra le directeur du programme de l'étudiant ou le supérieur immédiat dans la mise en œuvre des recommandations de l'enquête administrative.

### 8. MESURES

Le harcèlement psychologique ou tout manquement à la présente politique peut faire l'objet de mesures administratives ou disciplinaires pouvant aller, dans le cas d'un étudiant, jusqu'au renvoi de l'ITHQ et dans le cas d'un membre du personnel, au congédiement.

### 9. PLAINTÉ MALVEILLANTE OU REPRÉSAILLES

Les fausses déclarations et les plaintes frivoles ou de mauvaise foi ne seront pas tolérées et les mesures prévues au point 8 peuvent également être appliquées. Ces mêmes mesures peuvent être prises à l'endroit des personnes exerçant des représailles à l'égard des personnes concernées par la situation conflictuelle ou de harcèlement psychologique ou témoins de celle-ci.

### 10. AUTRES RECOURS

L'application de cette politique n'enlève pas le droit aux personnes impliquées d'utiliser la procédure de grief et d'exercer des recours légaux (Commission de la fonction publique, Commission des droits de la personne et CNESST).

Le fait de déposer un grief ou autres recours n'a pas pour effet d'interrompre le processus de traitement de la plainte. En contrepartie, en cas de recours multiples, l'employeur, s'il le juge opportun, peut suspendre le traitement de la plainte.

L'ITHQ reconnaît à toute personne plaignante le droit de retirer sa plainte à n'importe quelle étape du traitement de celle-ci. Toutefois, l'ITHQ devra poursuivre le traitement de la situation malgré le désistement de la personne plaignante, s'il avait des motifs raisonnables de croire à une situation potentielle de harcèlement psychologique, et ce, compte tenu de son obligation d'offrir un milieu d'études et] de travail exempt de harcèlement psychologique.

### 11. MISES À JOUR

La politique fera l'objet d'une révision régulière à la demande du directeur général. Le directeur des ressources humaines peut recommander au directeur général des modifications à la présente politique. Un rapport sera produit annuellement dans lequel différents indicateurs seront présentés et remis au directeur général et aux membres du comité exécutifs.

Émission : 11 décembre 2017

Révision n° : 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

### 12. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION

La présente politique entrera en vigueur dès son adoption par le directeur général.

Un accès à la politique sera donné à tout nouvel étudiant ou membre du personnel et la politique sera disponible sur le site web de l'ITHQ. Un rappel de la politique sera fait deux fois par année, en début de session, notamment pour tenir compte de l'arrivée de nouveaux étudiants et membres du personnel. De la sensibilisation sera effectuée régulièrement sur les différents sujets de la politique.

Signée à Montréal, le 18 avril 2019

Originale signée

L'honorable Liza Frulla, C.P., C.M., O.Q.  
Directrice générale

Émission : 11 décembre 2017

Révision n° : 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

### ANNEXE I

#### PERSONNES À CONTACTER SITUATION CONFLICTUELLE OU DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

**POUR LES ÉTUDIANTS** (Répondant de la Direction des affaires étudiants, **sauf** lorsque la personne visée par la plainte est un membre du personnel, celle-ci doit alors être déposée au répondant de la Direction des ressources humaines.)

<p><b>Répondante</b> Madame Alexandra Basille Coordonnatrice au service des stages Direction des affaires étudiantes Local 1.36 514 282-5111, poste 4089 <a href="mailto:alexandra.basille@ithq.qc.ca">alexandra.basille@ithq.qc.ca</a></p>	<p><b>Répondante substitut</b> Madame Julie Bachand Conseillère en dotation et en relations de travail Direction des ressources humaines - Local 10.10a 514 282-5111, poste 4026 <a href="mailto:julie.bachand@ithq.qc.ca">julie.bachand@ithq.qc.ca</a></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**POUR LES MEMBRES DU PERSONNEL** (Répondante de la Direction des ressources humaines)

<p><b>Répondante</b> Madame Julie Bachand Conseillère en dotation et en relations de travail Direction des ressources humaines - Local 10.10a 514 282-5111, poste 4026 <a href="mailto:julie.bachand@ithq.qc.ca">julie.bachand@ithq.qc.ca</a></p>	<p><b>Répondante substitut</b> Madame Brigida Pallais Conseillère en relations de travail Direction des ressources humaines - Local 10.12 514 282-5111, poste 4207 <a href="mailto:Brigida.pallais@ithq.qc.ca">Brigida.pallais@ithq.qc.ca</a></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

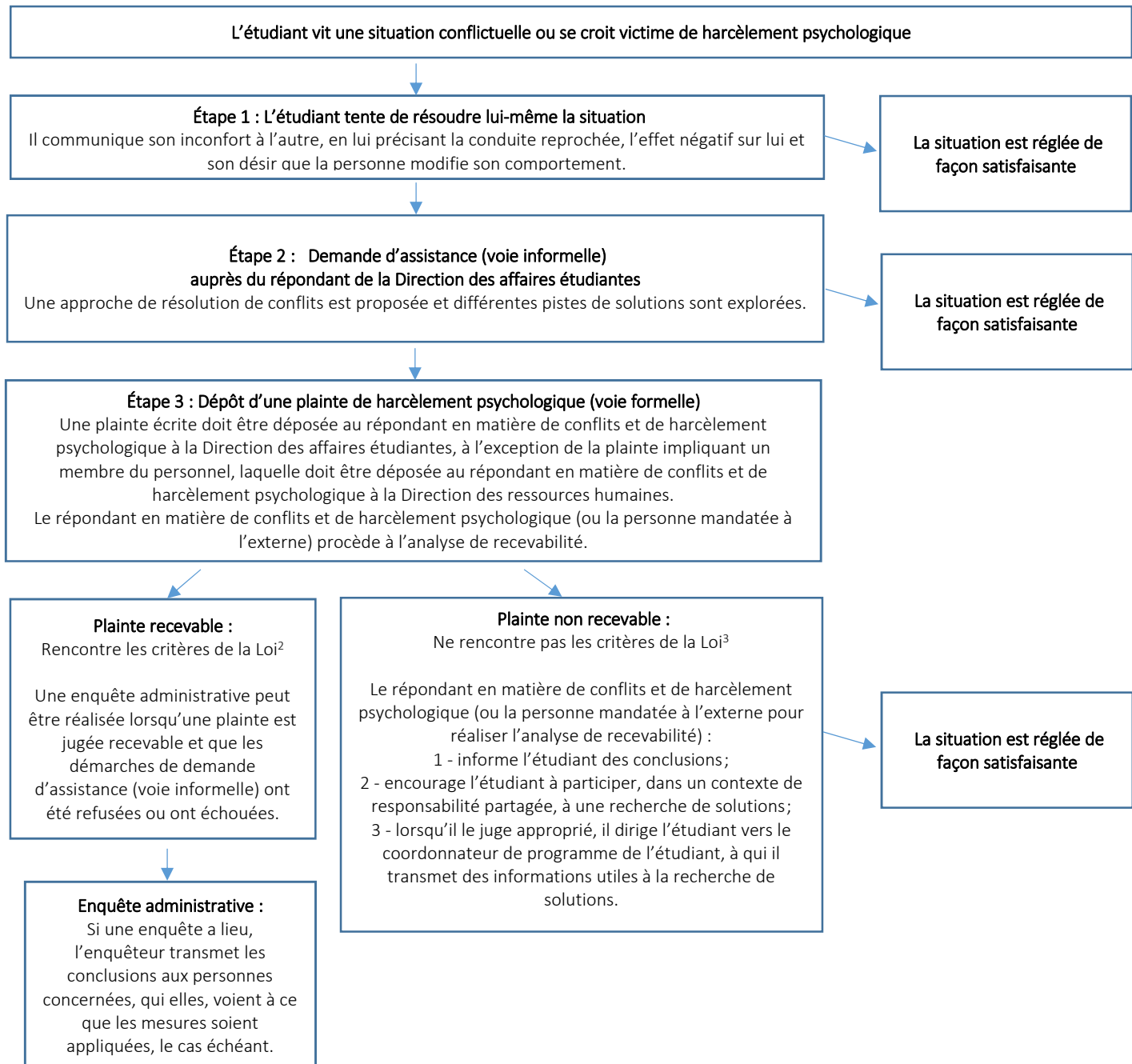
Pour une situation d'urgence, de danger pour la sécurité d'une personne ou toute situation nécessitant une intervention immédiate, vous pouvez en tout temps vous présenter au bureau de la sécurité ou composer le poste 5131.

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

### ANNEXE II

#### PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE OU DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE<sup>1</sup> POUR LES ÉTUDIANTS



<sup>1</sup> Le terme harcèlement psychologique inclut le harcèlement sexuel au travail [dans le milieu d'études], toute autre forme de harcèlement, de même que celui fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.

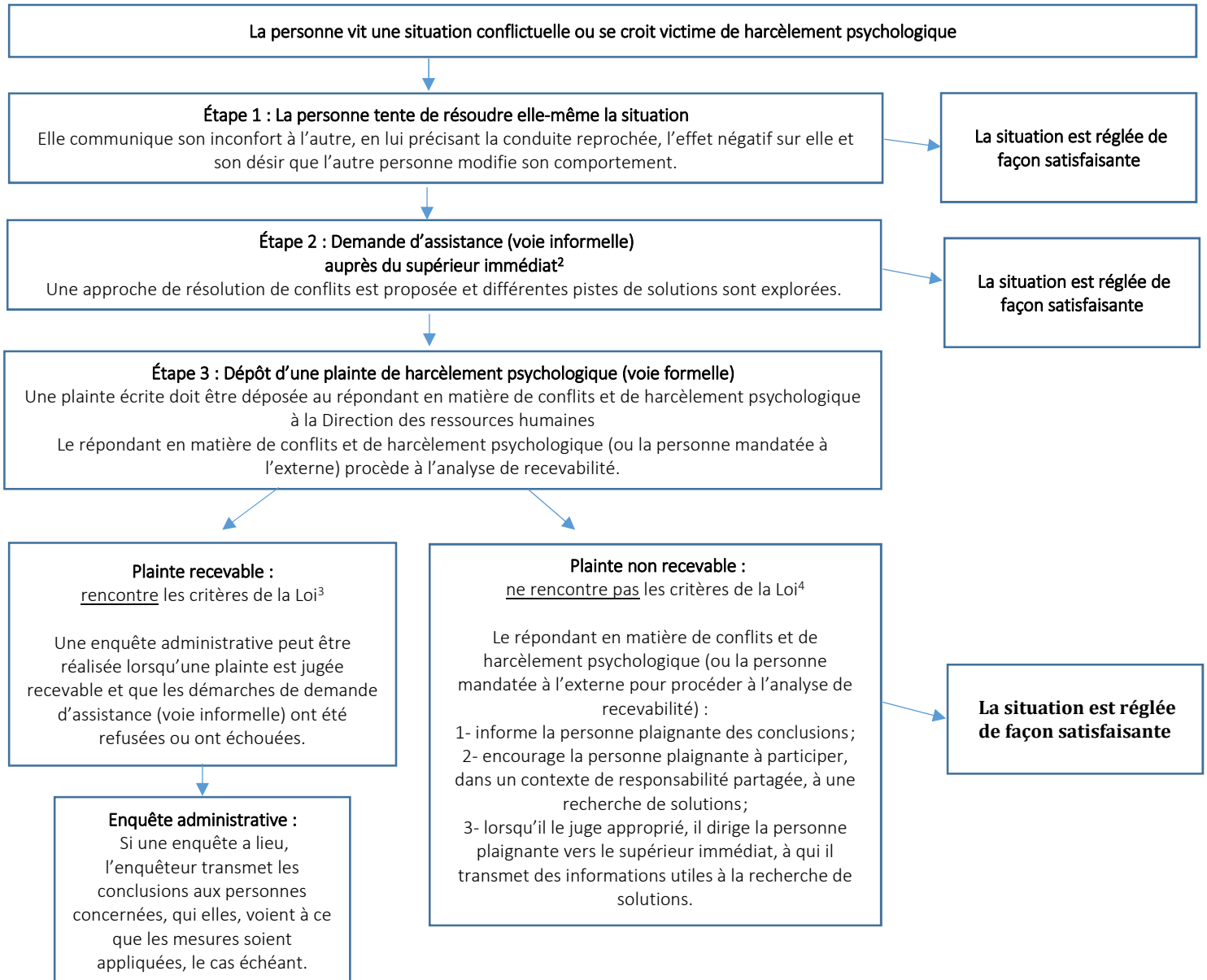
<sup>2</sup> Loi sur les normes du travail

<sup>3</sup> Ibid.

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

### ANNEXE II (SUITE) PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE SITUATION CONFLICTUELLE OU DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE<sup>16</sup> POUR LES MEMBRES DU PERSONNEL



<sup>1</sup> Le terme harcèlement psychologique inclut le harcèlement sexuel au travail [dans le milieu d'études], toute autre forme de harcèlement, de même que celui fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne.

<sup>2</sup> Si le membre du personnel a des motifs valables de ne pas porter la situation à l'attention de son supérieur immédiat, il est invité à s'adresser de façon informelle au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines.

<sup>3</sup> Loi sur les normes du travail

<sup>4</sup> Ibid.





Émission : 11 décembre 2017

Révision n°: 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**  
 Directive  
 Procédure

### Témoign(s) des événements, s'il y a lieu :

Prénom et nom : \_\_\_\_\_ Prénom et nom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

### Ces événements ont-ils entraîné un milieu d'études néfaste?

Oui

Non

Si oui, lesquels?

---

---

---

---

### DÉMARCHES

J'ai tenté de régler la situation avec la personne visée par la plainte :

Oui

Non

Si oui, de quelle façon? Quels ont été les résultats?

---

---

---

---

J'ai communiqué à cette personne l'effet négatif que sa conduite a sur moi et mon désir que la personne modifie son comportement :

Oui

Non

Si oui, de quelle façon? Quels ont été les résultats?

---

---

---

---

Émission : 11 décembre 2017

Révision n°: 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**  
 Directive  
 Procédure

J'ai informé le répondant de la Direction des affaires étudiantes et j'ai demandé son assistance :

Oui

Non

Si oui, de quelle façon ? Quels ont été les résultats ?

---

---

---

---

### ATTENTES

À cette étape, quelles sont vos attentes ?

---

---

---

---

### SIGNATURE

J'ai pris connaissance de la *Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et harcèlement psychologique* et je déclare agir de bonne foi et que les informations ci-dessus sont véridiques au meilleur de ma connaissance et j'autorise qu'elles soient divulguées à la ou aux personnes mises en cause dans le but d'obtenir leurs versions des faits. Je comprends que les témoins indiqués, le cas échéant, pourraient être rencontrés afin de corroborer certains faits.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

À remettre au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des affaires étudiantes sauf lorsque la personne visée par la plainte est un membre du personnel, celle-ci doit alors être déposée au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines. *Vous pouvez joindre en annexe tout document relatif à votre plainte.*

Reçu par : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

*Le masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte et n'a aucune intention discriminatoire.*



Émission : 11 décembre 2017

Révision n°: 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**  
 Directive  
 Procédure

Témoignage(s) des événements, s'il y a lieu :

Prénom et nom : \_\_\_\_\_ Prénom et nom : \_\_\_\_\_  
Fonction : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Ces événements ont-ils entraîné un milieu de travail néfaste ?

- Oui   
Non

Si oui, lesquels ?

---

---

---

---

## DÉMARCHES

J'ai tenté de régler la situation avec la personne visée par la plainte :

- Oui   
Non

Si oui, de quelle façon ? Quels ont été les résultats ?

---

---

---

---

J'ai communiqué à cette personne l'effet négatif que sa conduite a sur moi et mon désir que la personne modifie son comportement :

- Oui   
Non

Si oui, de quelle façon ? Quels ont été les résultats ?

---

---

---

---

J'ai informé mon supérieur immédiat de la situation et j'ai demandé son assistance :

Émission : 11 décembre 2017

Révision n° : 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**  
 Directive  
 Procédure

Oui

Non

Si oui, de quelle façon? Quels ont été les résultats?

---

---

---

---

## ATTENTES

À cette étape, quelles sont vos attentes?

---

---

---

---

---

---

## SIGNATURE

J'ai pris connaissance de la *Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et harcèlement psychologique* et je déclare agir de bonne foi et que les informations ci-dessus sont véridiques au meilleur de ma connaissance et j'autorise qu'elles soient divulguées à la ou aux personnes visées par la plainte dans le but d'obtenir leurs versions des faits. Je comprends que les témoins indiqués, le cas échéant, pourraient être rencontrés afin de corroborer certains faits.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

À remettre au répondant en matière de conflits et de harcèlement psychologique à la Direction des ressources humaines. Vous pouvez joindre en annexe tout document relatif à votre plainte.

Reçu par : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

*Le masculin est utilisé dans le but d'alléger le texte et n'a aucune intention discriminatoire.*

Émission : 11 décembre 2017

Révision n°: 2

Entrée en vigueur : 18 avril 2019

Préparée par : Direction des ressources humaines

Approuvée par : Liza Frulla  
Directrice générale

## POLITIQUES, DIRECTIVES ET PROCÉDURES

- Politique **Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique**
- Directive
- Procédure

## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BOLDUC, Marthe et autres, *Guide pratique de la démarche d'évaluation qualitative 2015-2016*, développé par un groupe de travail du Réseau des répondants en matière de conflits et de harcèlement, [Québec], 2016.
- COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL, *Harcèlement psychologique ou sexuel*, [En ligne], [<https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique-ou-sexuel/index.html>] (Consulté le 24 janvier 2019).
- QUÉBEC, *Loi sur les normes du travail*, chapitre N-1.1, à jour au 31 décembre 2018, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2018.
- QUÉBEC, *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation travail famille*, Projet de Loi n° 176, chapitre 21, adopté et sanctionné le 12 juin 2018, Éditeur officiel du Québec, 2018.
- QUÉBEC, *Loi sur l'instruction publique*, chapitre I-13.3, à jour au 1<sup>er</sup> septembre 2017, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2017.
- QUÉBEC, *Loi sur l'enseignement privé*, chapitre E-9.1, à jour au 1<sup>er</sup> septembre 2017, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 2017.
- Trousse d'intervention à l'intention du personnel de la Direction des ressources humaines « Agir avec civilité pour un milieu de travail sain et performant », développée par le Regroupement de Réseaux en Santé des Personnes au Travail, [Québec], 2016.