



Pour travailler en paix

GUIDE D'INTERVENTION

SUR LE HARCÈLEMENT

PSYCHOLOGIQUE

AU TRAVAIL



Prés



# ambule

## Préambule

Le rôle du syndicat « est de travailler au maintien d'un milieu de travail sain ». Lamy, F. *Options*, (CSQ), n° 19, 2000, p. 137. Il doit donc s'appliquer, par exemple, par son comité en santé et sécurité du travail, à prévenir le harcèlement psychologique au travail, notamment, par les moyens suivants : information relative aux diverses manifestations de harcèlement psychologique au travail et aux conséquences néfastes qu'il entraîne sur la santé des victimes ; pression auprès de l'employeur afin qu'il se dote d'une politique pour contrer le harcèlement psychologique au travail ; adoption d'un « code d'éthique » incitant ses membres à ne pas exercer de harcèlement ; information quant aux divers recours possibles (grief, Commission des normes du travail, CSST) etc.

Il serait également approprié d'identifier une ou plusieurs personnes responsables de cette question et à laquelle ou auxquelles les membres peuvent se référer s'ils croient être victimes de harcèlement psychologique. Dans cette perspective, le syndicat doit exiger de l'employeur qu'il offre la formation nécessaire afin de rendre aptes des personnes du milieu à agir sur cette question, notamment comme personnes responsables, conseillères ou conseillers. Le syndicat pourrait collaborer avec l'employeur à cet effet.

## COMMENTAIRES

Le harcèlement psychologique au travail est un phénomène dont on parle depuis relativement peu de temps et auquel l'ensemble de nos membres est encore peu sensibilisé. Pour décourager l'expression de toute forme de harcèlement, il faut, dans un premier temps, être informé des différents aspects que comporte ce type de harcèlement. Cela est d'autant plus important que, d'après l'enquête effectuée auprès des membres de la CSQ, ce sont les collègues qui, le plus souvent, agissent comme harceleurs.

L'identification, dans le milieu, de personnes plus particulièrement responsables de cette question peut constituer un élément important de dissuasion et donc de prévention.

# DISPOSITIONS

## 1. Définition de la loi

« 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, 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 néfaste.

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. » (cf. Loi sur les normes du travail, art. 81.18)

## 2. Champ d'application

Une plainte de harcèlement psychologique peut être déposée aux personnes responsables désignées dans le milieu par tout membre du syndicat de même que par le syndicat. Le syndicat est aussi concerné par les plaintes qui incriminent ses membres, ses employées ou employés à titre de personnes faisant l'objet d'une plainte.

## 3. Devoirs relatifs au traitement des plaintes

Le traitement des plaintes de harcèlement psychologique doit se faire avec célérité et en assurant la confidentialité par rapport aux personnes impliquées. Rappelons ici que la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c.P-39.1)* impose aux syndicats des obligations en matière de confidentialité.

# COMMENTAIRES

Cette définition est celle de la Loi sur les normes du travail dans leur version actuelle. Le harcèlement psychologique peut se manifester de différentes façons dont les plus courantes sont : insinuations sans rien dire directement, regards négatifs ou gestes qui ont un sens négatif, des gens qui parlent constamment dans votre dos, un supérieur ou d'autres personnes qui, régulièrement, limitent vos possibilités d'exprimer vos opinions, des gens qui remettent sans cesse en question votre jugement, être l'objet d'attaques constantes par rapport au travail effectué, menaces verbales, etc.

La plainte amorce le processus, mais ne dispose pas du grief en considérant les délais de 90 jours.

Toutes les recherches (dont celle de la CSQ) montrent que le harcèlement psychologique au travail entraîne des conséquences néfastes pour la personne qui le subit. Il faut donc intervenir rapidement en vue de le faire cesser.

# DISPOSITIONS

## 4. Démarche proposée

Les personnes subissant du harcèlement psychologique au travail peuvent recourir à différents moyens en vue de mettre fin à cette situation. **Elles devraient toujours, cependant, noter, dans une sorte de journal de bord, tous les faits et gestes qui les portent à croire qu'elles sont victimes de harcèlement psychologique au travail, en indiquant : la date, l'heure des événements, les impressions, les comportements, etc.**

### 1) Rencontre d'une personne responsable de cette question dans le milieu

La personne qui croit subir du harcèlement psychologique devrait, le plus rapidement possible, rencontrer une des personnes responsables de cette question dans le milieu afin de l'informer de ce qu'elle vit et d'envisager ce qui peut être fait pour mettre un terme aux comportements identifiés comme harcelants.

### 2) Consigner dans un registre

La victime de harcèlement inscrit dans un registre ou sur une formule de plainte, le harcèlement psychologique au travail.

### 3) Contact avec la ou les personnes exerçant du harcèlement

La personne qui croit faire l'objet de harcèlement psychologique de la part d'un ou de plusieurs individus pourrait d'abord, si elle désire, rencontrer ces personnes, en présence d'une conseillère ou d'un conseiller, afin de leur faire part de sa perception de leurs comportements et de leur demander d'y mettre fin.

# COMMENTAIRES

Cette étape permet de noter par écrit, l'événement du harcèlement psychologique. Cette étape n'est pas un grief. Il faut donc faire attention au délai de 90 jours des derniers événements pour déposer un grief.

Cette étape permet de noter par écrit, l'événement du harcèlement psychologique. Cette étape n'est pas un grief. Il faut donc faire attention au délai de 90 jours des derniers événements pour déposer un grief.

Cette rencontre préalable peut poser certaines difficultés, mais elle peut, d'une part, contribuer à sensibiliser les personnes impliquées et, d'autre part, devenir un élément positif dans le dossier de la plaignante ou du plaignant. Cette étape ne doit pas se faire seule et seulement si la personne harcelée s'en sent capable.

## DISPOSITIONS

### 4) Rencontre de l'employeur

La personne, membre ou employée du syndicat, qui prétend subir du harcèlement peut aussi s'adresser à l'employeur pour que celui-ci prenne des mesures afin de faire cesser le plus rapidement possible le harcèlement. Lors de cette rencontre, la personne subissant du harcèlement peut demander d'être accompagnée d'une représentante ou d'un représentant du syndicat. Comme à l'étape 3, la présence d'une conseillère ou d'un conseiller est fortement recommandée.

### 5) Dépôt d'un grief

Un grief de harcèlement psychologique au travail peut être déposé par la plaignante ou le plaignant ou par le syndicat avec l'accord de cette dernière ou de ce dernier.

Traitement du grief (différentes possibilités)

#### a) Formation d'un comité *ad hoc* d'enquête

Afin d'accélérer le traitement du grief et la mise en place de mesures pour faire cesser le harcèlement, l'employeur et le syndicat, à la suite d'une demande écrite de la plaignante ou du plaignant, peuvent former un comité *ad hoc* dont le mandat est de faire enquête sur le contenu du grief et de recommander, le cas échéant, les mesures qu'il juge appropriées. Ce comité pourrait être composé de deux personnes : une personne désignée par chaque partie. Si besoin est, le comité peut faire appel à une personne ressource.

## COMMENTAIRES

Rappelons ici que l'employeur, en vertu de la Charte, du Code civil du Québec, de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, doit assurer un milieu de travail exempt de harcèlement, qui respecte la dignité, la santé, la sécurité et l'intégrité physique ou psychologique de la personne.

Le dépôt d'un grief est susceptible de sensibiliser l'employeur à la nécessité d'agir pour régler la situation dans les meilleurs délais.

Les membres du comité sont tenus à la confidentialité par rapport aux faits ou aux éléments de preuves présentés. Ils veillent également au respect des droits des parties. Les séances d'enquête se déroulent sans qu'il y ait de confrontation ou de débat contradictoire entre les parties (chaque partie témoignant en l'absence de l'autre), de façon à ne pas transformer le comité en un tribunal administratif. Les parties concernées font personnellement leurs représentations, mais peuvent se faire accompagner par une conseillère ou un conseiller. L'enquête du comité se déroule à huis clos.

## DISPOSITIONS

### b) Médiation

Avec l'accord écrit de la plaignante ou du plaignant, l'employeur et le syndicat peuvent convenir, plutôt, de soumettre le grief à une médiation en vue d'en faciliter le règlement. La personne devant agir à titre de médiatrice sera choisie, de façon paritaire, par l'employeur et le syndicat. La plaignante ou le plaignant doit consentir à ce choix.

La médiatrice ou le médiateur est une personne neutre par rapport aux parties impliquées et tente d'en arriver à un accord en fonction des demandes formulées dans la plainte ou le grief. Cette personne rencontrera les parties séparément ou si la plaignante ou le plaignant y consent.

### c) Échec de l'enquête ou de la médiation

À défaut d'une solution jugée satisfaisante, le syndicat, avec l'accord de la personne faisant l'objet de harcèlement, peut soumettre le grief à l'arbitrage selon les procédures existantes.

Un grief de harcèlement psychologique au travail devrait être entendu en priorité.

## COMMENTAIRES

La médiatrice ou le médiateur est une personne reconnue pour son expertise ou ses compétences en matière de médiation et de harcèlement psychologique au travail. Elle peut venir de l'extérieur du syndicat ou de l'établissement. La médiation permet aux parties impliquées dans une situation de harcèlement psychologique au travail de faire valoir leur point de vue sans confrontation. Elle peut avoir aussi l'avantage de faire comprendre à la personne ou aux personnes faisant l'objet de la plainte les préjudices subis par la plaignante ou le plaignant à la suite de tels comportements.

## 5. Paramètres pouvant guider le syndicat dans le cas où un membre fait l'objet d'une mesure disciplinaire pour harcèlement psychologique au travail.

Dans le cadre de son devoir de représentation de ses membres, le syndicat doit :

- déposer un grief ;
- conduire une enquête sérieuse en prenant en compte celle déjà réalisée ;
- prendre une décision au niveau de l'instance appropriée en évaluant deux aspects :
  - Est-il démontré que les faits reprochés sont vrais ?
  - Compte tenu de l'ensemble des circonstances, est-il certain que la mesure disciplinaire est justifiée par le comportement de la personne qui a fait l'objet de la plainte ? Si la réponse à ces deux questions est oui, le syndicat pourra décider de ne pas donner suite au grief ou de ne représenter la personne faisant l'objet d'une mesure disciplinaire qu'à l'égard de la gravité de la sanction imposée.



# GUIDE D'ENTREVUE

## avec la personne plaignante

Nom : \_\_\_\_\_

Date et heure de la rencontre : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Rappelez-vous !

- Accueillir la personne.
- Assurer la confidentialité, que le cas sera traité selon la politique (s'il y en a une) et qu'elle sera consultée sur comment elle souhaite donner suite à son cas.
- Il est important que la personne se sente écoutée. Soyez attentif à tous les signes verbaux et non verbaux.
- Lui accorder toute l'attention (pas de téléphone, ni cellulaire, ni téléavertisseur, ni interruption).
- Choisir un endroit confidentiel.
- Rester neutre, ne pas prendre parti.
- S'interroger...
- Qu'est-ce que cette personne essaie de me dire ?
- Qu'est-ce que cela signifie pour elle ?
- Comment perçoit-elle la situation ?
- Garder un contact visuel avec la personne.
- Éviter les « OK », « d'accord », *etc.*
- L'aider à bien exprimer son message.
- Écouter activement.

### Questionnement

1. Qu'est-ce qui s'est passé ?
2. Pouvez-vous déterminer le moment où ce problème a commencé ?
3. Qui agit ainsi à votre endroit ?
4. Depuis combien de temps êtes-vous exposé à ce type de situation ?
5. À quelle fréquence êtes-vous exposé à ce type de situation ?
6. Avez-vous dû vous absenter du travail à cause de ce problème ?
7. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous pouvez faire pour passer à travers ces situations ou pour contrer le problème ?

8. Êtes-vous la seule cible ou y a-t-il d'autres personnes qui subissent ce même type de problème ?
9. Est-ce qu'il y a des témoins ?
10. Avez-vous discuté de ce qui est arrivé avec d'autres personnes ?
11. Avez-vous déjà eu des problèmes avec cette ou ces personnes dans le passé ?
12. Quelles sont vos attentes par rapport à ma participation dans ce dossier ?
13. Savez-vous comment nous pourrions régler ce problème ?
14. Est-ce qu'il y a eu des changements dans votre vie (au travail ou hors travail) à cause de cette situation ? Si oui, pouvez-vous donner des exemples ?
15. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous trouvez important dont nous n'avons pas parlé pendant cette rencontre ?
  - Demander la permission de rencontrer les témoins et/ou mis en cause.
  - Prochaine rencontre (date et lieu).
  - Références à fournir à la personne.

Programme d'aide aux employés (PAE), téléphone du syndicat, CLSC ou autres :

- Être clair quant au fait que vous ne considérez pas cette personne comme trop sensible, que l'incident n'est ni anodin, ni insignifiant et que le syndicat est préparé à la soutenir.
- Encouragez la personne à écrire en détail chaque événement du harcèlement dans le journal de bord.
- N'oubliez pas d'apporter une boîte de papiers-mouchoirs car il est fréquent et tout à fait normal que la personne pleure pendant la rencontre. Rappelez-vous, les larmes sont aussi une manière de communication.

# GUIDE D'ENTREVUE

## avec la personne mise en cause

Nom : \_\_\_\_\_

Date et heure de la rencontre : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Rappelez-vous !

- Accueillir la personne.
- Assurer la confidentialité et que le cas sera traité selon la politique (s'il y en a une).
- Il est important que la personne se sente écoutée. Soyez attentif à tous les signes verbaux et non verbaux.
- Lui accorder toute l'attention (pas de téléphone, ni cellulaire, ni téléavertisseur, ni interruption).
- Choisir un endroit confidentiel.
- Rester neutre, ne pas prendre parti.
- S'interroger...
  - Qu'est-ce que cette personne essaie de me dire ?
  - Qu'est-ce que cela signifie pour elle ?
  - Comment perçoit-elle la situation ?
- Garder un contact visuel avec la personne.
- Éviter les « OK », « d'accord », *etc.*
- L'aider à bien exprimer son message.
- Écouter activement.
- Indiquer qu'on cherche à préciser une situation et non à perpétuer ou créer des rumeurs, ni à chercher des méchants.
- Présenter brièvement la version reçue de la personne plaignante. (Faites attention aux réactions de la personne.)

### Questionnement

1. Pouvez-vous nous dire, d'après vous, qu'est-ce qui s'est passé ?
2. Depuis combien de temps perdure cette situation ?
3. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous avez pu faire pour passer à travers ces situations ou pour contrer le problème ?

4. Avez-vous discuté de ce qui est arrivé avec d'autres personnes ?
5. Avez-vous déjà eu des problèmes avec cette ou ces personnes dans le passé ?
6. Est-ce qu'il y a des témoins ?
7. Quelle est votre relation avec la personne plaignante ?
8. Savez-vous comment nous pourrions régler ce problème ?
9. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous trouvez important dont nous n'avons pas parlé pendant cette rencontre ?
  - Demander la confidentialité.
  - Préciser le suivi et remercier.
  - Références à fournir à la personne.

Programme d'aide aux employés (PAE), téléphone du syndicat, CLSC ou autres :

# GUIDE D'ENTREVUE

## avec le témoin

Nom : \_\_\_\_\_

Date et heure de la rencontre : \_\_\_\_\_

Lieu : \_\_\_\_\_

### Rappelez-vous !

- Accueillir la personne.
- Assurer la confidentialité et que le cas sera traité selon la politique (s'il y en a une).
- Il est important que la personne se sente écoutée. Soyez attentif à tous les signes verbaux et non verbaux.
- Lui accorder toute l'attention (pas de téléphone, ni cellulaire, ni téléavertisseur, ni interruption).
- Choisir un endroit confidentiel.
- Rester neutre, ne pas prendre parti.
- S'interroger...
- Qu'est-ce que cette personne essaie de me dire ?
- Qu'est-ce que cela signifie pour elle ?
- Comment perçoit-elle la situation ?
- Garder un contact visuel avec la personne.
- Éviter les « OK », « d'accord », *etc.*
- L'aider à bien exprimer son message.
- Écouter activement.
- Indiquer qu'on cherche à préciser une situation et non à perpétuer ou créer des rumeurs, ni à chercher des méchants.

### Questionnement

1. Pouvez-vous dire, d'après vous, ce qui s'est passé ?
2. Pouvez-vous déterminer le moment où ce problème a commencé ?
3. Avez-vous été témoin de cette situation ? Qu'avez-vous vu ou entendu ?
4. Depuis combien de temps perdure cette situation ?
5. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous pouvez faire pour passer à travers ces situations ou pour contrer le problème ?

6. Est-ce qu'il y a d'autres personnes qui subissent ce même type de problème ?
7. Avez-vous discuté de ce qui est arrivé avec d'autres personnes ?
8. Avez-vous déjà eu des problèmes avec cette ou ces personnes dans le passé ?
9. Quelle est votre relation avec la personne plaignante ?
10. Quelle est votre relation avec la personne mise en cause ?
11. Savez-vous comment nous pourrions régler ce problème ?
12. Est-ce qu'il y a eu des changements dans votre vie (au travail ou hors travail) à cause de cette situation ? Si oui, pouvez-vous donner des exemples ?
13. Est-ce qu'il y a quelque chose que vous trouvez important dont nous n'avons pas parlé pendant cette rencontre ?
  - Demander la confidentialité.
  - Préciser le suivi et remercier.
  - Références à fournir à la personne.

Programme d'aide aux employés (PAE), téléphone du syndicat, CLSC ou autres :

## Registre des accidents ou incidents violents (#280) LATMP (secteur éducation)

Nom de la victime : \_\_\_\_\_ No. tél. : \_\_\_\_\_

Syndicat : \_\_\_\_\_

Titre d'emploi :  Enseignante/enseignant  
 Professionnelle ou professionnel  
 Soutien

École/Collège : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

**Description de l'agresseur :**  Homme  Femme  
 Parent  Collègue  Visiteur  
 Supérieur  Élève/étudiant  Autre

### Endroit de l'accident ou l'incident :

Salle de classe  Corridor  Cafétéria  
 Cour d'école  Autre

### Description de l'événement :

#### Agression physique

Coup  
 Poussée  
 Morsure  
 Égratignure

#### Agression verbale

Menace  écrite  
 verbale  
 Harcèlement

#### Agression sexuelle

physique  
 verbale  
 autre

Description : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date de l'événement : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_ Témoin : \_\_\_\_\_

### Autres renseignements :

Mesures prises contre l'agresseur  Oui  Non  
Soins médicaux  Oui  Non  
Formulaire d'accident du travail complété  Oui  Non  
Intervention de la police  Oui  Non

### Copie à :

Employeur  CSS  Syndicat  Victime

## Registre des accidents ou incidents violents (#280) LATMP (secteur santé)

Nom de la victime : \_\_\_\_\_ No. tél. : \_\_\_\_\_

Syndicat : \_\_\_\_\_

Titre d'emploi :  Personnel infirmier     Professionnelle/professionnel  
 Personnel technique     Soutien

Établissement : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

**Description de l'agresseur :**     Homme     Femme  
 Famille     Collègue     Visiteur     Bénévole  
 Supérieur     Bénéficiaire     Autre

### Endroit de l'accident ou l'incident :

Chambre     Corridor     Salle - Local  
 Cafétéria     Autre

### Description de l'événement :

#### Agression physique

Coup  
 Poussée  
 Empoignade  
 Égratignure  
 Expectoration

#### Agression verbale

Menace     écrite  
 verbale  
 Harcèlement

#### Agression sexuelle

physique  
 verbale  
 autre

Description : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Date de l'événement : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_ Témoin : \_\_\_\_\_

### Autres renseignements :

Mesures prises contre l'agresseur     Oui     Non  
Soins médicaux     Oui     Non  
Formulaire d'accident du travail complété     Oui     Non  
Intervention de la police     Oui     Non

### Copie à :

Employeur     CSS     Syndicat     Victime