



FÉDÉRATION DES EMPLOYÉES ET  
EMPLOYÉS DE SERVICES PUBLICS



*Comité de la condition féminine*

Journée thématique sur la  
prévention du harcèlement et de  
la violence au travail

# HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL?

CSN — SRT

Natacha Laprise

Module Prévention santé-sécurité environnement

Février 2020



# CRITÈRE D'ÉVALUATION

- **La notion de la personne raisonnable**
  - Une personne bien informée de toutes les circonstances
  - Se retrouvant dans la même circonstance que celle vécue par la personne se disant victime de harcèlement
  - Qui conclurait elle aussi que la conduite est vexatoire

# Mise en situation 1

## Le cas de Isabelle

- <https://www.youtube.com/watch?v=mA-SFwH8DxA>
- Q. Est-ce que c'est une situation de harcèlement ou pas?
- Q. Pourquoi ? (référence aux 5 critères art. 81.18 LNT)
  1. Conduite vexatoire ? \_\_\_\_\_
  2. Caractère répétitif ? \_\_\_\_\_
  3. Hostiles ou non désirés ? \_\_\_\_\_
  4. Atteinte à la dignité ou à l'intégrité ? \_\_\_\_\_
  5. Milieu de travail néfaste ? \_\_\_\_\_

## La parole est d'argent, le silence est...

- Excepté en matière de violence et de harcèlement
- « La violence *carbure* au silence »
- Le silence est un carburant pour la personne harcelante

## Mise en situation 2

### Marcel et Sophie à l'entrepôt Jean Peupu

- Marcel, le superviseur de l'entrepôt, effectue des visites plusieurs fois par semaine «sur le plancher» afin de vérifier le travail des employés et s'assurer que tout se déroule de façon adéquate et sans problème.
- Chaque fois que Marcel circule près de Sophie, cette dernière éprouve un certain malaise. Elle trouve la situation inacceptable, a l'impression que Marcel exerce une surveillance démesurée à son égard et qu'il abuse de son pouvoir.

# Entrepôt Jean Peupu – la suite

- Sophie vient vous voir au bureau syndical et vous demande votre avis sur sa situation car elle croit vivre du harcèlement sexuel.
- Selon vous, est-ce que Sophie vit du harcèlement sexuel de la part de Marcel ?
- Pourquoi ? (référence aux 5 critères art. 81.18 LNT)
  1. Conduite vexatoire ? \_\_\_\_\_
  2. Caractère répétitif ? \_\_\_\_\_
  3. Hostiles ou non désirés ? \_\_\_\_\_
  4. Atteinte à la dignité ou à l'intégrité ? \_\_\_\_\_
  5. Milieu de travail néfaste ? \_\_\_\_\_

## Mise en situation 3

Ginette a plus de 50 ans et travaille dans un magasin à grande surface. Il y a quelques mois, son employeur a modifié le logiciel informatique afin que le travail se réalise plus efficacement et pour augmenter la productivité. Certaines tâches ont été révisées. Ginette ayant manifesté une forte résistance au changement, a été l'une des dernières à suivre la formation. Celle-ci a d'ailleurs eu une attitude négative durant la formation et n'était pas très attentive.

## Ginette – la suite

- Elle accompli ses tâches avec le nouveau logiciel mais ce n'est pas sans problèmes. Elle fait des erreurs qui ont des conséquences sur les commandes des clients. Son supérieur l'a rencontré à quelques reprises pour faire le point sur ses erreurs et sur les conséquences de celles-ci. Il lui a offert son aide pour l'utilisation du logiciel mais Ginette a refusée. Elle se sent vexée et à l'impression que son supérieur s'acharne sur elle.

# Ginette au bureau syndical

- Ginette va voir son syndicat car elle a été avisé qu'elle était suspendue pour une journée à la suite de ses erreurs répétées. Elle est en colère et dit que son superviseur s'acharne sur elle, que c'est du harcèlement.
- Selon vous, est-ce que Ginette vit du harcèlement ?
- Pourquoi ? (référence aux 5 critères art. 81.18 LNT)
  1. Conduite vexatoire ? \_\_\_\_\_
  2. caractère répétitif ? \_\_\_\_\_
  3. Hostiles ou non désirés ? \_\_\_\_\_
  4. Atteinte à la dignité ou à l'intégrité ? \_\_\_\_\_
  5. Milieu de travail néfaste ? \_\_\_\_\_

# LE CARACTÈRE RÉPÉTITIF

- Pris isolément = bénin
- L'accumulation permet de conclure au harcèlement

Q: Est-ce qu'une seule conduite peut constituer du harcèlement ?

Réponse : Oui, l'effet nocif de cette gravité devra se répercuter dans le temps.

# ABUS DE POUVOIR = HARCÈLEMENT

- Exercice indu du pouvoir ou de l'autorité
- Nuit au rendement d'une personne, compromet son emploi ou s'ingère dans sa carrière
- Comprend l'intimidation, la menace, le chantage et la coercition
- Exemples : interrompre sans cesse, ignorer, contrôler excessivement, changer les tâches sans justification, saboter le travail, retenir de l'information, etc.
- Le cas de Bertrand

# Incivilité

## Anderson et Pearson (1999)

Des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë (l'intention de nuire par l'acteur n'est pas claire) et qui vont à l'encontre des **normes de respect mutuel** en milieu de travail

- Souvent une composante du conflit qui dégénère et qui peut aboutir au harcèlement psychologique si rien n'est fait pour gérer ces situations
- Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui

# Incivilité et harcèlement

## Ce qu'ils ont en commun

- Des paroles, de gestes, des actes
  - **hostiles**
  - **non désirés**
- Impact négatif sur le climat de travail

## Ce qui les distingue

- La répétition et l'atteinte dans les situations de harcèlement
- Les comportements d'incivilité ne sont pas dirigés sur une seule personne contrairement au harcèlement

# CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

- 1. Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles**
  - Changements organisationnels — s'ils sont justifiés sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire
  - Nature du travail, type de clientèle, conditions sociales ou environnementales, etc.

# Ce qui n'est pas du harcèlement psychologique

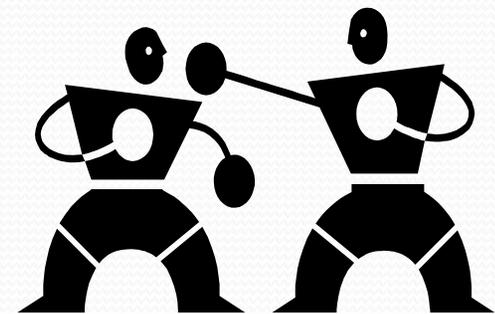
## 2. Exercice normal du droit de gestion

- Liberté d'action assez large pour établir et faire respecter les procédures de travail, qui inclut le droit à l'erreur du gestionnaire
- Comportement du salarié est pris en compte
- Critères dans la jurisprudence :
  - Mesures justes et équitables
  - En lien avec le fonctionnement de l'entreprise
  - Un employeur raisonnable aurait agi de la même façon

# CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

## 3. Conflits au travail

- La relation est symétrique
- Les reproches sont nommés clairement
- Bien gérés, peuvent être source d'évolution
- Mal gérés, peuvent devenir des incubateurs de harcèlement



# CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

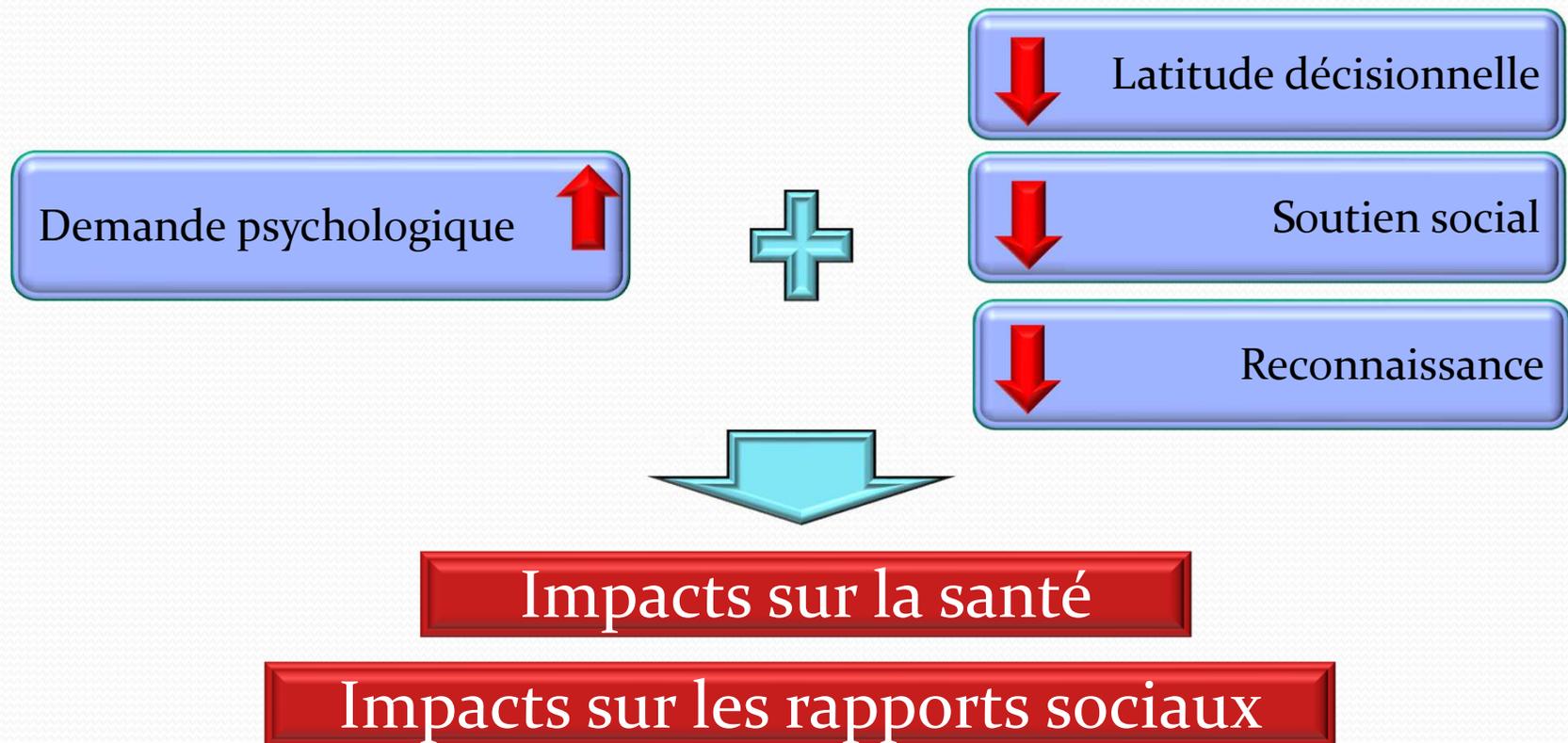
## 4. Stress relié au travail

- Ses origines sont diverses, souvent liées à l'intensification du travail.
- Son accumulation peut entraîner des situations propices à l'apparition du harcèlement.
- « Le stress ne devient destructeur que par l'excès, le harcèlement est destructeur par nature. »  
– Marie-France Hirigoyen

# LA PRÉVENTION DU HP

- **Agir le plus rapidement possible dès qu'une relation se dégrade au travail**
- Politique de prévention de la violence et du harcèlement (obligation-à faire)
- Sensibilisation et formation
- Mécanisme de gestion des différends
- Réduction à la source des facteurs de risque

# Une combinaison de facteurs pathogènes



# UNE OBLIGATION ARTICLE 81.19

## Droit du salarié

- *«Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique».*

## Devoir de l'employeur

- *«L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser».*
  - Prévenir et faire cesser

# Une obligation de moyens

- Que doit faire l'employeur pour démontrer qu'il respecte la loi ?
  - Qu'il a mis en place et rend disponible une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant un volet concernant les conduites à caractère sexuel
  - Qu'une personne est identifiée pour traiter les plaintes liées au harcèlement
  - Qu'il a géré les situations de harcèlement portées à sa connaissance

Q. Que signifie situations portées à sa connaissance?

# AGIR SYNDICALEMENT EN PRÉVENTION

- **Documenter la présence de facteurs de risque** dans le milieu de travail (avec le CE ou comité SST) à l'aide de la grille – portail formation SST CSN
- **Transmettre l'information à l'employeur** (CRT, comité paritaire SST, autre instance)
- Proposer des **pistes de solution réalistes** à travailler de manière **paritaire**
- **Rappeler ses responsabilités à l'employeur** à l'égard d'un milieu de travail « exempt de violence et de harcèlement »

# RÔLE DU SYNDICAT LORSQU'IL Y A APPARENCE DE HP

1. Informer et accompagner la présumée victime
2. Informer et accompagner la personne mise en cause
3. Analyser sommairement la situation (recevabilité)
4. Proposer la médiation ou la gestion de conflit
5. Déposer un grief (délai de 2 ans)
6. Réclamation à la CNESST si lésion professionnelle
7. Faire une enquête
8. Représenter les parties
9. Intervention d'un inspecteur de la CNESST
10. Prévenir