

Webinaire thématique : **HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL: NOTRE DEVOIR D'AGIR**

Présenté par
Manon Poirier, CRHA
Directrice générale
Ordre des conseillers en ressources humaines agréés du Québec



En étroite collaboration avec



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada





LNT 81.19. Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. 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**.



Tiré de « Premier rapport du Bureau de l'ombudsman de la santé mentale », Gouvernement du Canada, septembre 2017.



Objectifs du webinaire

Objectifs

- Identifier les pratiques de gestion qui ont un effet positif sur la prévention des comportements inappropriés en milieu de travail ;
- Valoriser le civisme en milieu de travail comme principal outil de prévention ;
- Comprendre les mécanismes qui facilitent la dénonciation en milieu de travail ;
- Distinguer les principales étapes du traitement d'une plainte et les ressources utiles ;
- Déterminer la première étape de la mise en action, en fonction de son contexte organisationnel.

Objectifs

- Connaître le nouveau contexte légal; **DERNIÈRE HEURE!**
- Identifier les pratiques de gestion qui ont un effet positif sur la prévention des comportements inappropriés en milieu de travail ;
- Valoriser le civisme en milieu de travail comme principal outil de prévention ;
- Comprendre les mécanismes qui facilitent la dénonciation en milieu de travail ;
- Distinguer les principales étapes du traitement d'une plainte et les ressources utiles ;
- Déterminer la première étape de la mise en action, en fonction de son contexte organisationnel.

Modification de la *Loi sur les normes du travail*

Adoption le 12 juin 2018 de la Loi modifiant la *Loi sur les normes du travail* et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail

Ajout explicite du harcèlement sexuel:

« 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. ».

Modification de la *Loi sur les normes du travail*

Obligation de l'employeur:

« Il doit notamment **adopter** et **rendre disponible** à ses salariés une **politique de prévention** du harcèlement psychologique et **de traitement des plaintes**, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel. »

Date d'entrée en vigueur de cette exigence de la LNT : 1^{er} janvier 2019

Délai de prescription pour une plainte à la CNESST: 2 ans

Autre nouvelle loi: Projet de loi C-65 (fédéral)

Loi modifiant le Code canadien du travail (harcèlement et violence), adoptée en 3^e lecture le 7 mai 2018.

Qu'est-ce que le harcèlement psychologique ?

Selon la Loi sur les normes du travail (LNT), pour qu'il y ait harcèlement psychologique, la conduite dont se plaint l'employé doit :

- être vexatoire et répétée ou vexatoire et grave;
- être hostile ou non désirée par l'employé;
- porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de l'employé;
- engendrer un milieu de travail néfaste.

Qui sont les travailleurs protégés par la LNT ?

Entre quelles personnes peut se produire du harcèlement psychologique ?

Les multiples visages du harcèlement

Le harcèlement peut se manifester de différentes façons auprès d'une personne, comme :

- L'empêcher de s'exprimer
- L'isoler
- La déconsidérer
- La discréditer
- Menacer, agresser
- Déstabiliser la personne.

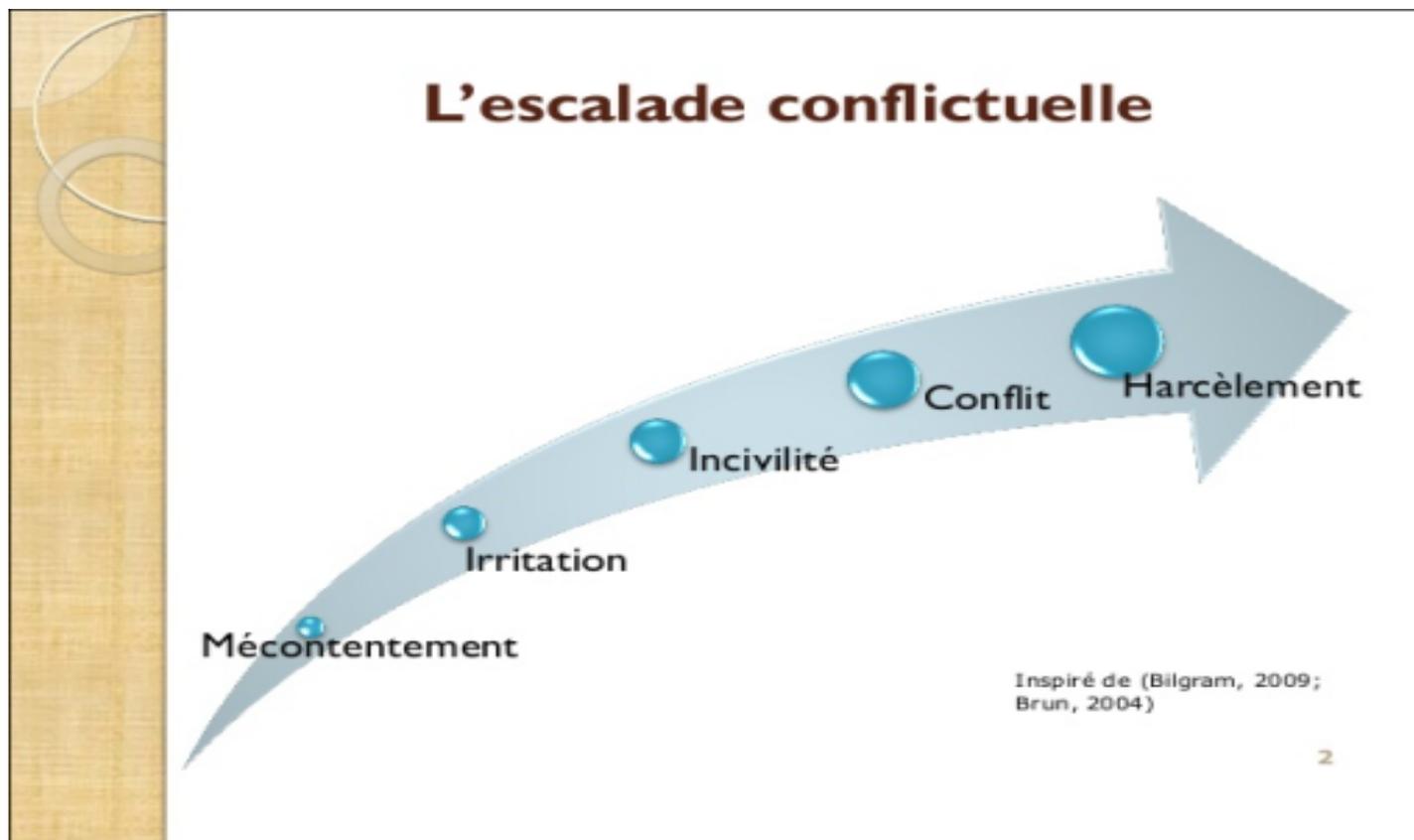
Conséquences du harcèlement:

- Sur les individus
- Sur les équipes de travail
- Pour l'entreprise
- Pour la société.

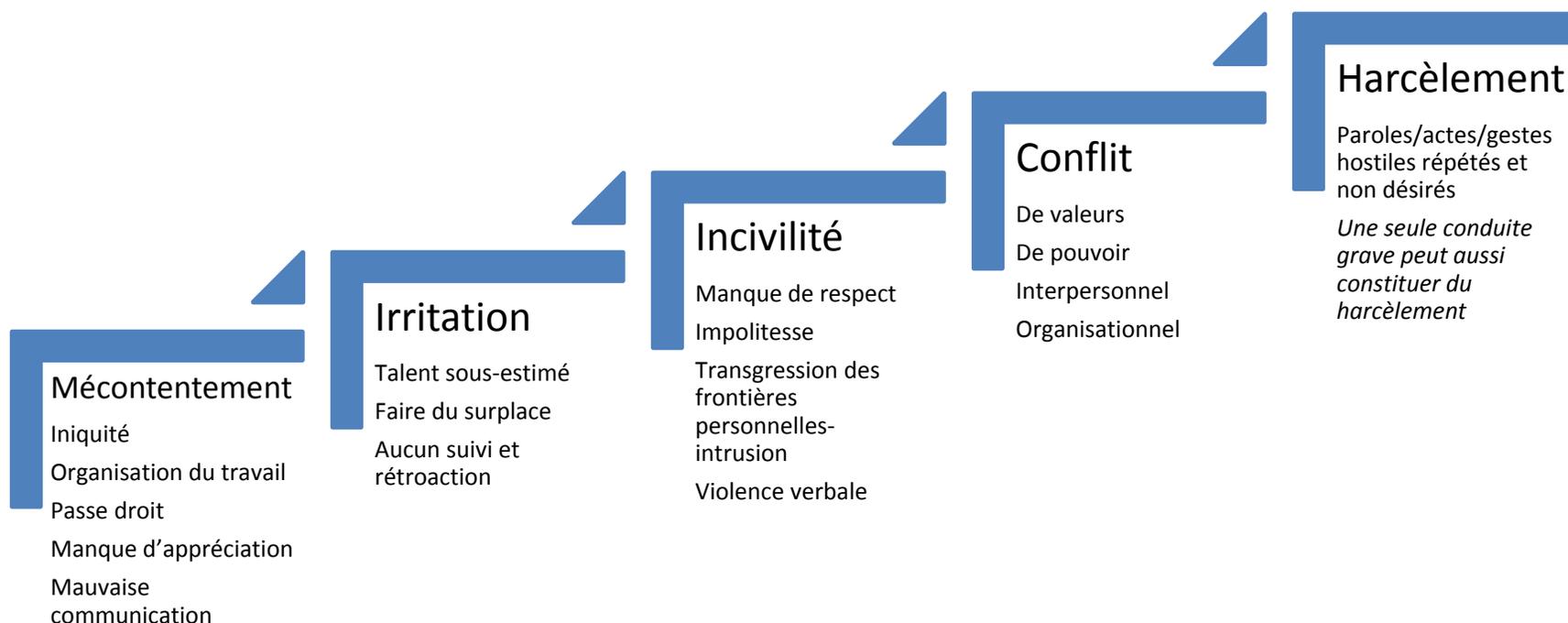
D'où vient le harcèlement psychologique ?

L'Organisation Mondiale de la Santé énumère quelques risques situationnels ayant une influence sur la probabilité d'apparition de harcèlement psychologique en entreprise.

D'où vient le harcèlement psychologique ?



D'où vient le harcèlement psychologique ?





Les stratégies de prévention

Les stratégies de prévention

1. Établir la base: se doter d'une politique et la diffuser
2. Adopter une approche intégrée
3. Investir en formation pour changer les comportements
4. Miser sur la civilité

Gabarit de politique

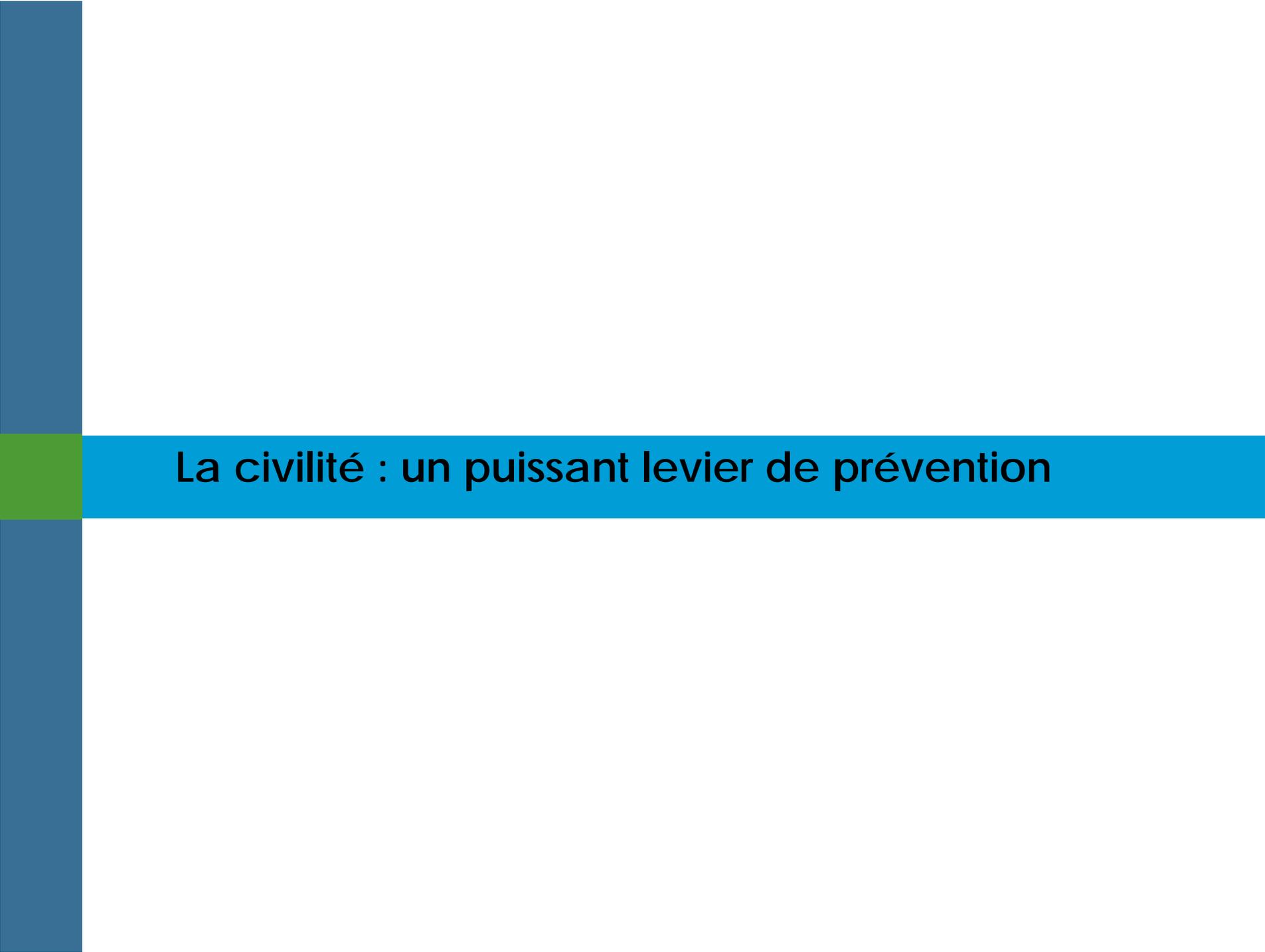
1. Objectifs : engagement formel de l'organisation
2. Champ d'application:
 - Cibles : clients, fournisseurs et travailleurs autonomes
 - Lieu : établissement, médias sociaux
 - Horizon temporel
3. Définition du harcèlement
4. Responsabilités partagées: Employeur, gestionnaires, employés, partenaires
5. Mécanisme de dénonciation:
 - Comment et à qui dénoncer, et ce selon la présence ou non d'un CRHA ou CRIA au sein de l'organisation, le poste occupé ou la relation avec la personne mise en cause.
 - Mesures de soutien accessibles

Gabarit de politique

6. Processus de traitement des plaintes :
 - Premier filtre de recevabilité
 - Médiation
 - Cadre et étapes de l'enquête
 - Délais de traitement
 - Confidentialité
 - Rapport et recommandations
7. Mesures correctives et de soutien (individus et équipes)
8. Suivi après enquête ou médiation
9. Responsabilité de la politique : interprétation, mise à jour, diffusion.

Saisir les occasions: les processus RH

- Lors de l'entrevue d'embauche
- Lors de la vérification des références d'un candidat
- À l'intégration
- Lors de la période de probation
- Lors des rencontres d'évaluation de rendement
- À l'occasion d'un renouvellement de contrat
- Lors des comités de relations de travail (syndiqué ou non)
- Par l'entremise des comités SST ou santé et mieux-être
- Par l'analyse des griefs
- Dans le cadre des congés de maladie ou d'invalidité
- À l'occasion des entrevues de départ.



La civilité : un puissant levier de prévention

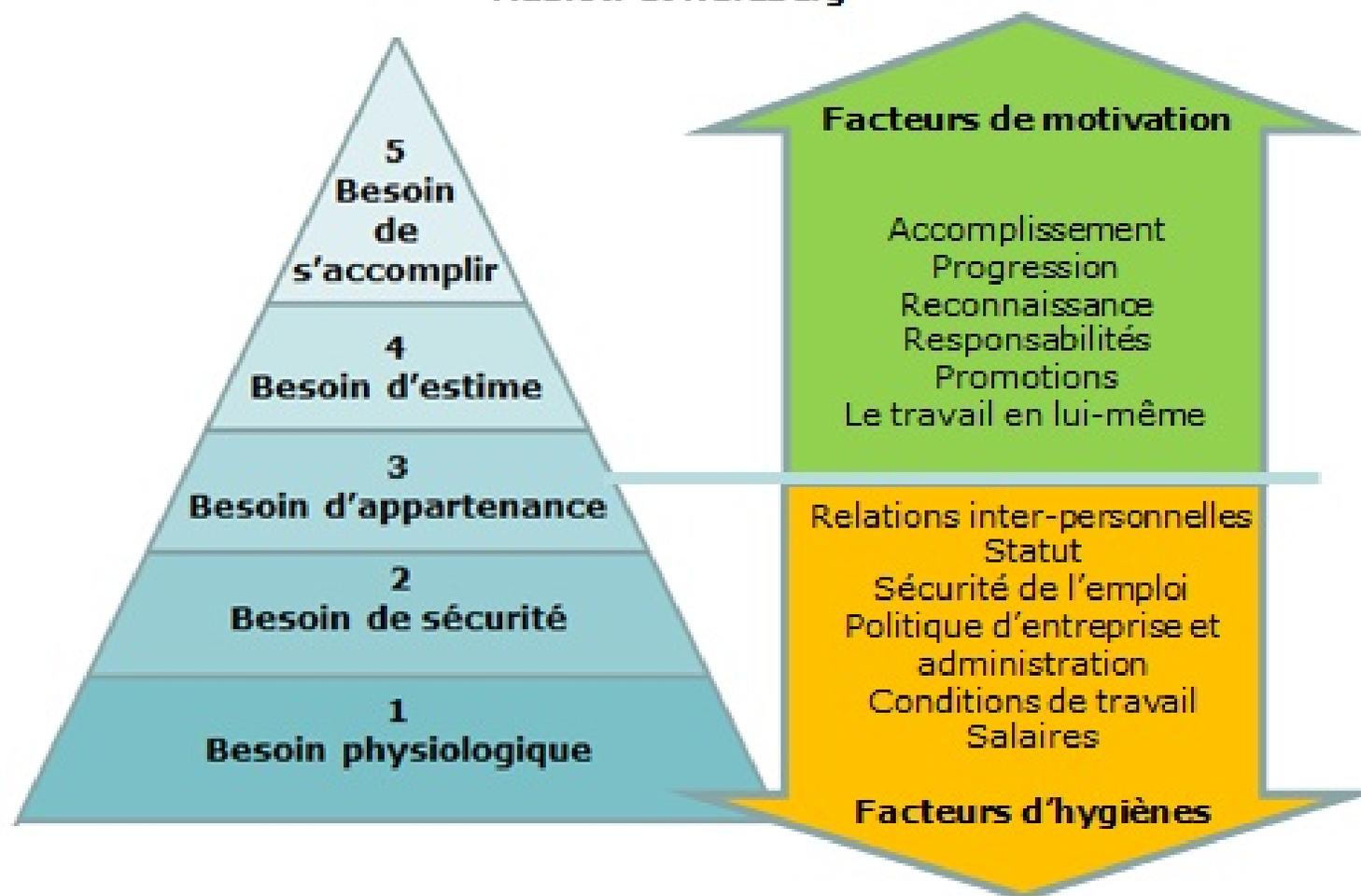
Qu'entend-on par civilité?

Carter (1998): « La civilité, c'est ... **le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles...** ».

Les règles de civilité peuvent varier d'un milieu à l'autre mais les règles suivantes font l'unanimité:

- Respect
- Collaboration
- Politesse
- Savoir-être
- Courtoisie

Maslow et Herzberg



Exemples de civilité

- Féliciter un collègue pour un travail accompli ou sa façon de réaliser une tâche
- Être de bonne humeur/attitude positive
- Être ponctuel aux réunions
- Remettre les articles/équipements au bon endroit
- Fermer sa porte pour ne pas déranger les collègues
- Frapper à la porte avant d'entrer
- Répondre aux courriels et aux messages téléphoniques avec célérité
- Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre

ASSTSAS - 19

Exemples d'incivilité



- Commérage ou médisance
- Rumeurs
- Ne pas proposer son aide
- Regard déplaisant
- Ton de voix impatient ou fort
- Faire du bruit
- Gestes brusques
- Attitude condescendante
- Attitude négative
- Courriels « froids » avec une liste de gens en copie conforme
- Faire un reproche à une personne devant un groupe
- N'assume pas ses erreurs
- Retient des informations
- Peu tolérant d'un rythme de travail différent
 - soins
 - changements informatiques
- Créer des clans
- Ignorer un collègue
- Exclure un collègue
- S'attribuer le crédit pour le bon travail des autres

ASSTSAS - 12

Les stratégies de prévention – dossier civilité CRHA

CIVILITÉ : STRATÉGIES DE PRÉVENTION



Des stratégies efficaces

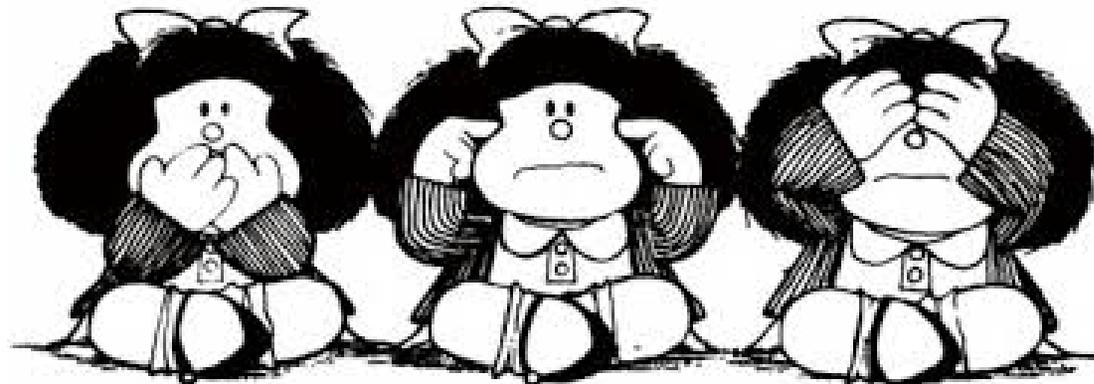
- Donner le mandat aux employés d'élaborer le code de civilité, propre à votre organisation.
- Former et informer régulièrement sur la civilité au travail.
- Utiliser chaque rencontre avec les employés pour renouveler les attentes, comme en santé-sécurité.
- Organiser des groupes de discussion sur le climat de travail .
- Encourager les employés à venir parler de ce qui les préoccupe, ce qu'ils observent et qui est contraire aux attentes enseignées.
- Créer un sous-comité pour la promotion de la civilité
- Se servir du modèle des médiateurs en milieu de travail.



Les mécanismes de dénonciation

Les mécanismes de dénonciation

Adaptés selon le contexte de l'organisation
Perception de neutralité





Le traitement des plaintes

Traitement des plaintes

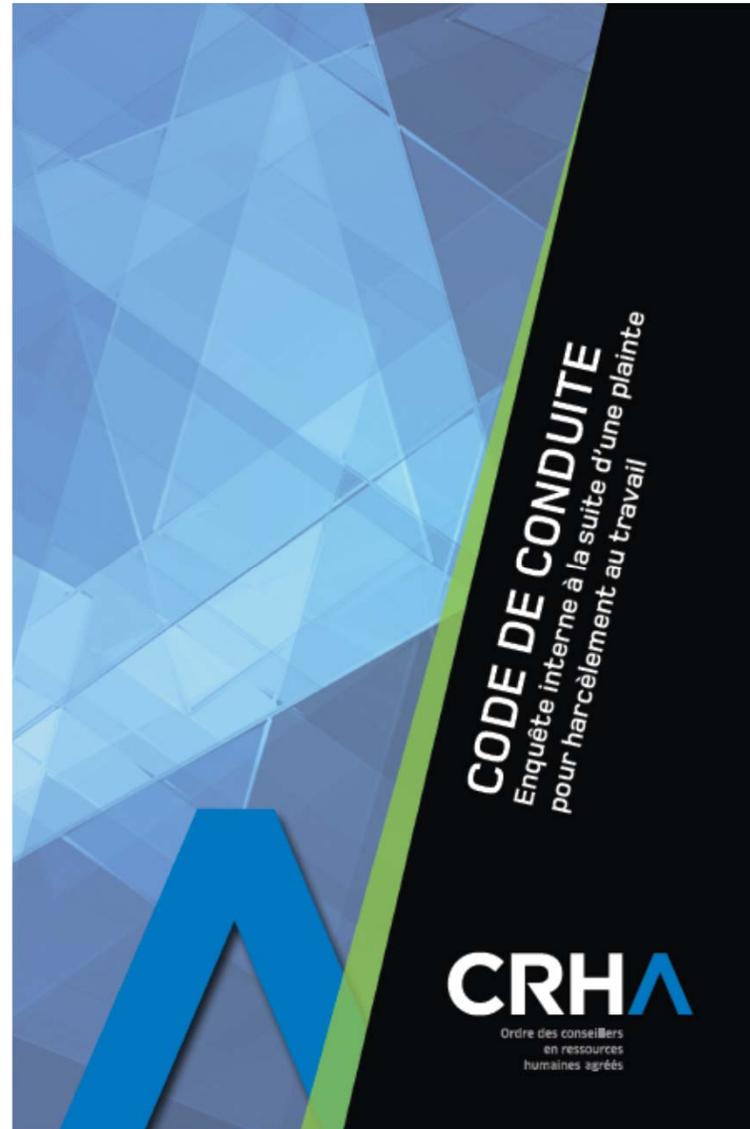
1. Relire votre politique en la matière ;
2. Informer la personne mise en cause d'une plainte déposée à son endroit ;
3. Considérer une mesure transitoire ;
4. Étudier la recevabilité de la plainte.
5. Proposer une médiation lorsque adéquat
6. Procéder à l'enquête
7. Analyser et conclure
8. Effectuer le suivi

Important à prendre en considération : si les comportements reprochés relèvent du code criminel, il faudrait en aviser les autorités compétentes.

Recevabilité de la plainte

- Plainte frivole
- Plainte vexatoire ou de mauvaise foi
- Présence de toutes les composantes de la définition
- Comportement répétitif ou événement isolé
- Intention
- Caractère raisonnable
- Harcèlement sexuel

Code de conduite



En étroite collaboration avec



Les opinions exprimées dans ce document ne représentent pas nécessairement les opinions de Santé Canada

L'enquête

L'enquêteur:

- Compétence
- Impartialité
- Confidentialité

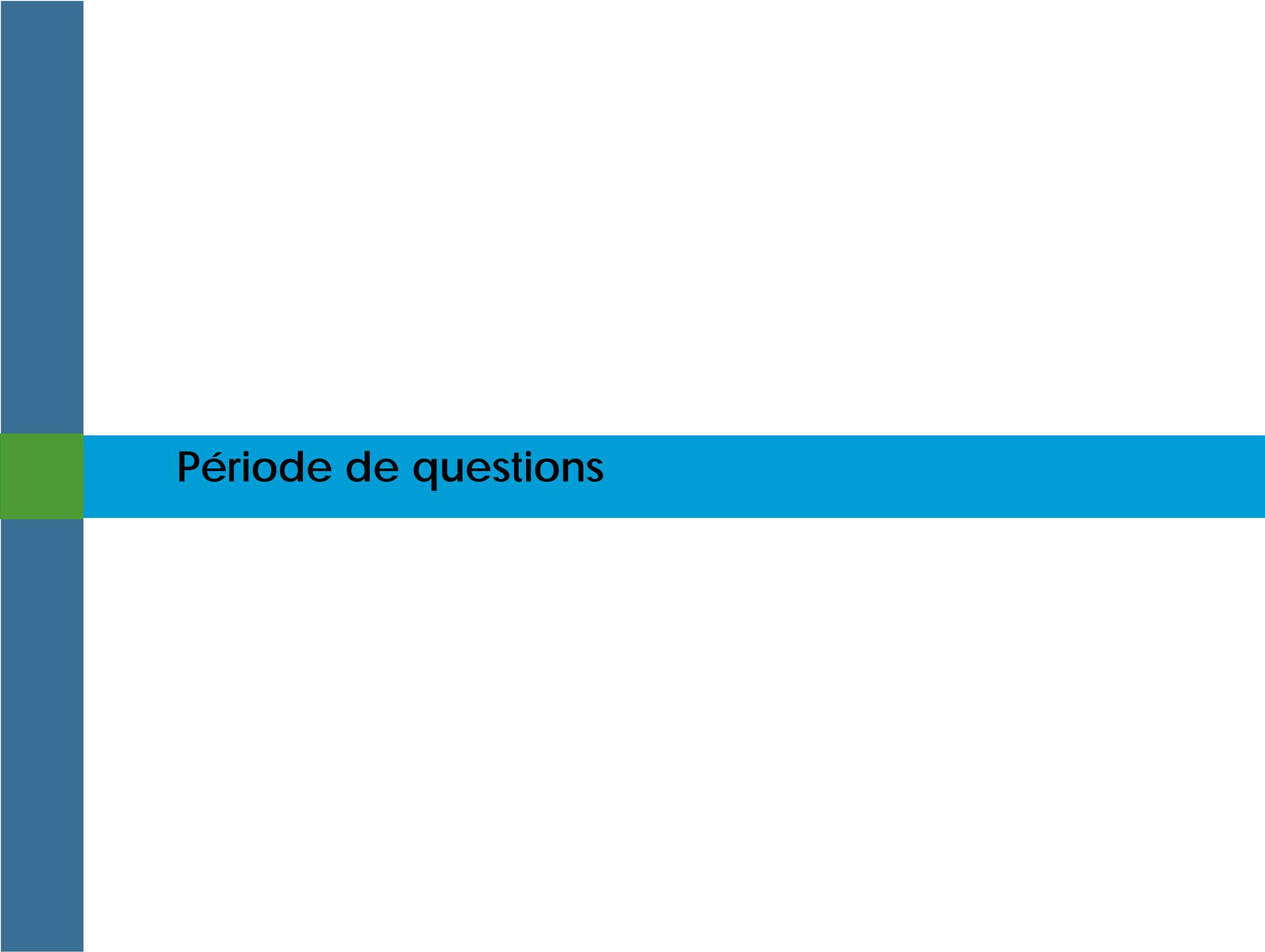
1. Élaboration du mandat d'enquête
2. Préparation de l'enquête
3. Relations avec les parties et les témoins
4. Entrevues
5. Analyse et conclusion
6. Rédaction du rapport **et recommandations**
7. Après l'enquête

Et s'il n'y a pas eu de harcèlement?



Le gouvernement investit dans l'accompagnement

22 juin 2018: Le gouvernement québécois annonce un programme de 6 millions \$ sur trois ans dédié à soutenir employés et employeurs.



Période de questions



GROUPE
ENTREPRISES
EN SANTÉ

En étroite collaboration avec



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

Vous remercie de votre participation à ce webinaire et vous invite à consulter les sites suivants pour en apprendre davantage sur la santé globale en milieu de travail :

- <https://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/focus-areas/sante-mentale-en-milieu-de-travail>
- <https://www.groupeentreprisesensante.com/fr/service/documentation/>

Ce webinaire sur la santé mentale fait partie d'une série de quatre. Voyez les webinaires passés ou réservez ces dates à votre agenda :
27 juin, 31 octobre, 28 novembre 2018 et 27 février 2019.

Visitez :

<https://www.groupeentreprisesensante.com/fr/service/webinaires/>



GROUPE
ENTREPRISES
EN **SANTÉ**

En étroite collaboration avec



Commission de
la santé mentale
du Canada

Mental Health
Commission
of Canada

Questions sur le contenu :
m.poirier@portailrh.org

commissionsantementale.ca

613 683.3755

webinar@commissionsantementale.ca

Avec le financement de



Santé
Canada

Health
Canada

groupeentreprisesensante.com

514 787.0180

info@groupeentreprisesensante.com