

OBJECTIFS

- Comprendre le phénomène pervers du harcèlement;
- Comprendre l'importance de la mise en œuvre d'actions préventives;
- Intervenir adéquatement lors de situation de harcèlement;
- Agir et maintenir un climat de travail sain et respectueux.

4
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

BILAN DEPUIS JUIN 2004

- Salariés non syndiqués
 - Moyenne de 2 500 plaintes par année
- Dommages
 - Moraux ou exemplaires, moyenne de 5 000 \$
- Justification de l'inaction

ÉNONCÉ	Entreprises (employés)		
	5-49	50-99	100 ET PLUS
Entreprises qui n'ont rien mis en place en matière de prévention	48 %	26 %	13 %

5
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

DÉFINITION 81.18

« 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 atteinte et produit un **effet nocif continu** pour le salarié. »

7

Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

OBLIGATIONS 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, lorsque telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. »

8

Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

CONVENTION COLLECTIVE 81.20

«L'ensemble des nouvelles dispositions sont réputées faire partie intégrante de toute convention collective.

Un salarié visé par une telle convention collective doit exercer les recours qui y sont prévus, dans la mesure où un tel recours existe à son égard.»

9

Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

RECOURS

Commission des normes du travail ou grief

Politique interne

DÉLAI : 90 JOURS
SUIVANT LA DERNIÈRE MANIFESTATION

10
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL 123.15 et 123.16

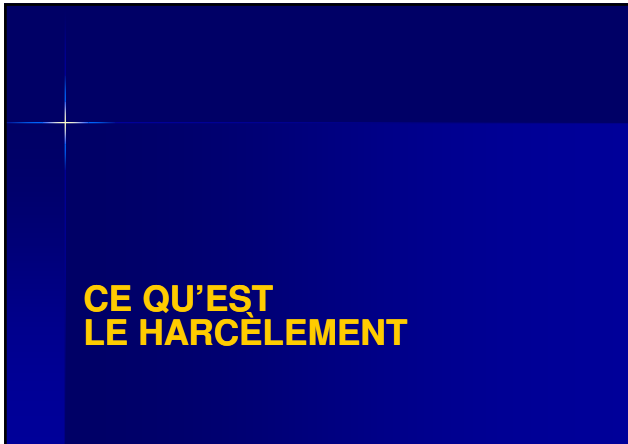
- 1 Réintégrer le salarié;
- 2 Payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire perdu;
- 3 Prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement;
- 4 Verser au salarié des dommages et intérêts punitifs et moraux;
- 5 Verser au salarié une indemnité pour perte d'emploi;

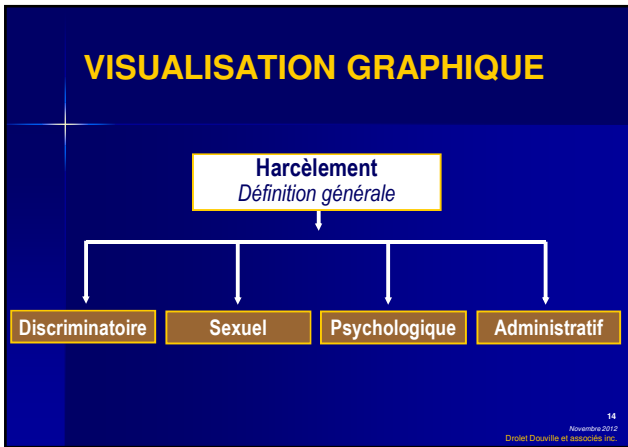
11
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL 123.15 et 123.16

- 6 Financer le soutien psychologique requis par le salarié, pour une période raisonnable;
- 7 Modifier le dossier disciplinaire du salarié victime de harcèlement psychologique.

12
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.





-
- A blue slide titled "TYPES DE HARCELEMENT" in yellow. It contains a list of five types of harassment and a small photograph of a man with glasses adjusting them.
- Harcèlement vertical descendant (venant de la hiérarchie)
 - Harcèlement horizontal (venant de collègues)
 - Harcèlement mixte
 - Harcèlement ascendant
 - Harcèlement par un tiers

CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT

STRESS VS HARCÈLEMENT

Le stress ne devient destructeur que par l'excès, le harcèlement est destructeur de nature.

MARIE-FRANCE HIRIGOYEN

17
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

CONFLITS VS HARCÈLEMENT

CONFLITS	HARCÈLEMENT
<ul style="list-style-type: none">• reproches sont nommés• relation symétrique• source de renouvellement et de réorganisation	<ul style="list-style-type: none">• non-dit et du caché• relation dominant-dominé• conflits, qui perdurent de façon souterraine, se détériorent souvent en harcèlement psychologique.

18
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

MALTRAITANCE VS HARCÈLEMENT

Lorsqu'un gestionnaire vise précisément la partie vulnérable de la personne, à répétition, on passe de la maltraitance managériale au harcèlement moral.

MARIE-FRANCE HIRIGOYEN

19

Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

DROIT DE GÉRANCE VS HARCÈLEMENT

DROIT DE GÉRANCE

- Prise de décision
→ gestion de l'entreprise
- Possibilité de justifier les décisions prises
- Imposition de sanctions
→ réaliser le manquement

HARCÈLEMENT

- Prise de décision
→ nuire, désavantager
- Difficulté à justifier (agenda caché)
- Imposition de sanctions
→ nuire à l'employé

20

Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

AGRESSIONS PONCTUELLES VS HARCÈLEMENT


Une agression verbale ponctuelle, à moins qu'elle ne soit précédée de multiples petites agressions, est un acte de violence mais ce n'est pas du harcèlement moral.

MARIE-FRANCE HIRIGOYEN

21

Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

MAUVAISES CONDITIONS DE TRAVAIL VS HARCELEMENT




22
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

LES SOURCES DU HARCELEMENT

ORIGINE DU HARCELEMENT

Qu'est-ce qui pourrait motiver une personne à en harceler une autre?

- Le refus d'une différence;
- L'envie, la jalousie, la rivalité;
- La peur;
- L'inavouable – l'agenda caché.



24
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.







FORMES DE COMMUNICATION PERVERSE

- Déformer le langage;
- Disqualifier et discréditer;
- Diviser pour mieux régner;
- Manier le sarcasme, la dérision, le mépris;
- Mentir;
- Refuser toute communication directe;
- Retirer tout sens aux tâches accomplies;
- User du paradoxe.



28
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

IMPLANTATION D'UNE DÉMARCHE DE PRÉVENTION

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Niveau de communication
 - Communiquer est un acte conscient et volontaire.
 - Communiquer comporte tout le temps des risques.
 - Le message doit être simple, clair, précis et pertinent.
 - S'assurer que l'information transige adéquatement.



30
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Niveau de communication
- Niveau de confiance
 - La confiance c'est ce qui unit les membres d'une même équipe.
 - Lorsque la confiance règne, on peut se montrer tel qu'on est, sans avoir peur d'être jugé!



31
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

INDICATEURS DE SUCCÈS

- Niveau de communication
- Niveau de confiance
- Volonté de résoudre la situation
 - Faire le choix d'être responsable de l'action à prendre.
 - Être responsable, c'est reconnaître qu'on a le pouvoir et la capacité :
 - de prendre des décisions;
 - d'en assumer les conséquences;
 - de demander de l'aide quand on en a besoin.



32
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

IMPORTANCE DE LA MISE EN OEUVRE D' ACTIONS PRÉVENTIVES


- Évaluer la réalité organisationnelle
- Détecter les risques
- Élaboration d'un plan de prévention
- Information, sensibilisation et responsabilisation
- Tolérance zéro face au harcèlement
- Suivi



33
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

QUE SE FAIT-IL EN MATIÈRE DE PRÉVENTION?

- Processus interne
- Activités diverses
- Réseau de ressources
- Outils



34
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION

- Programme de formation élargi destiné aux personnes en supervision
- Mode de prévention et règlement des différends (PRD)
- Politiques connexes
- Tests psychométriques
- Personnalités à risque



35
Novembre 2012
Drolet Douville et associés inc.

PROCESSUS DE RÈGLEMENT

INTERVENTION

1. Niveaux d'intervention informels
2. Médiation (*facultative*)
3. Dépôt d'une plainte
4. Comité de traitement des plaintes
5. Suivi

37
Révisé en 2012
Drolet Douville et associés inc.



DROLET DOUVILLE
et associés inc.
CONSULTANTS ET FORMATEURS EN MANAGEMENT

Marie-Josée Douville, CRHA
Consultante principale et médiatrice

3107, avenue des Hôtels, Québec (Québec) G1W 4W5
Tél. : (418) 681-6007 ou 1 800 966-1611
Courriel : mjdouville@drolet-douville.com
Site Internet : www.drolet-douville.com
