



La prévention
du harcèlement au travail
outils d'intervention

par Natacha Laprise
SRT, module prévention

Décembre 2010

Nom du syndicat :	Numéro d'accréditation :
Adresse :	N° de téléphone : () - , poste
	N° de cellulaire : () -
	N° de télécopieur : () -
Représenté par :	
Adresse (si différente) :	N° de téléphone : () - , poste
	N° de cellulaire : () -
	N° de télécopieur : () -
Nom de la ou du salarié visé par le grief :	
Nom de l'employeur :	
Adresse :	N° de téléphone : () - , poste
	N° de cellulaire : () -
	N° de télécopieur : () -
Représenté par (s'il y a lieu) :	
Adresse :	N° de téléphone : () - , poste
	N° de cellulaire : () -
	N° de télécopieur : () -
Date de la présentation du grief : _____ (Joindre à votre demande, une copie du formulaire de grief, ainsi qu'une description des faits s'y rapportant.)	
Est-ce que le grief a été soumis à l'intérieur des 90 jours suivant la dernière manifestation de la conduite reprochée ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	
Identifier les étapes franchies depuis que le grief a été soulevé.	
À la suite de la présentation du grief, la ou le salarié est-il demeuré dans son milieu de travail ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

Les parties à la convention collective demandent conjointement au ministre du Travail de nommer un médiateur.

Signature du syndicat

Signature de l'employeur

Date

Date

Transmettre ce formulaire à l'adresse suivante :
Ministère du Travail
Direction générale des relations du travail
35, rue de Port-Royal Est, 3^e étage
Montréal (Québec) H3L 3T1
Téléphone : (514) 873-4636
Télécopieur : (514) 873-9696

ou

Ministère du Travail
Direction de la médiation-conciliation,
de la prévention et de l'arbitrage
200, chemin Ste-Foy, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 5S1
Téléphone : (418) 643-9943
Télécopieur : (418) 644-3331

¹ Applicable à un salarié syndiqué en vertu des dispositions en matière de harcèlement psychologique prévues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1) Articles 81.18 à 81.20 ; 123.7, 123.15 et 123.16

Politique du ministre du Travail relative à la désignation d'un médiateur en matière de harcèlement psychologique

Contexte

Depuis le 1er juin 2004, de nouvelles dispositions portant sur le harcèlement psychologique sont entrées en vigueur dans la *Loi sur les normes du travail*¹. Ces dispositions visent à permettre à tout salarié, syndiqué ou non syndiqué, incluant les cadres, de travailler dans un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et créent l'obligation pour l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et pour le faire cesser lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance.

Dans le cadre des recours prévus à la Loi, une demande peut être soumise au ministre du Travail afin qu'il désigne un médiateur pour entreprendre, avec le plaignant et l'employeur, une démarche susceptible de les aider à trouver une solution mutuellement satisfaisante.

Objectif

La présente politique vise à informer les salariés et les employeurs des situations, circonstances ou conditions qui peuvent donner ouverture à la désignation d'un médiateur par le ministre du Travail, en vertu des dispositions de la *Loi sur les normes du travail* en matière de harcèlement psychologique.

Clientèles visées

Tout salarié syndiqué ou non syndiqué, incluant un cadre, qui est domicilié ou résidant du Québec, quel que soit l'endroit où il exécute son travail, de même que tout employeur, autant du secteur privé que du secteur public, dont la résidence, le domicile, l'entreprise, le siège ou le bureau se trouve au Québec.

Les services de médiation

La médiation est une démarche volontaire, orientée vers la recherche de solutions satisfaisantes pour toutes les parties. Le médiateur est un intervenant neutre qui, par ses attitudes, son expérience et son approche, établit avec les parties un plan de travail et fournit un cadre de discussion s'adaptant à la situation et visant à aider les parties à surmonter leurs difficultés et à trouver, par elles-mêmes, des solutions.

Conditions d'accès à des services de médiation

Les conditions d'admissibilité d'une demande de médiation auprès du ministre du Travail en matière de harcèlement psychologique sont les suivantes :

- 1) La plainte à la Commission des normes du travail ou le grief en matière de harcèlement psychologique doit avoir été déposé dans les 90 jours de la dernière manifestation de la conduite reprochée.
- 2) La demande de services d'un médiateur désigné par le ministre doit être conjointe et confirmée par un écrit signé par les deux parties². Si le salarié est non syndiqué, la

1 L.R.Q., c. N-1.1, articles 81.18 à 81.20 et 123.6 à 123.16. Pour plus d'informations, consulter le site de la Commission des normes du travail, à l'adresse suivante : www.cnt.gouv.qc.ca

2 Les parties peuvent utiliser le formulaire prévu à cette fin.

demande doit être soumise au ministre du Travail par la Commission des normes du travail, avec l'accord des parties.

3) L'évaluation du bien-fondé de la plainte par la Commission des normes du travail devra être suffisamment avancée avant qu'un médiateur ne puisse être désigné par le ministre du Travail et, dans le cas d'un grief, celui-ci doit être rendu en état d'être soumis à un arbitre.

4) Le ministre du Travail ou son délégué ne désigne pas de médiateur s'il estime que la plainte est frivole, de mauvaise foi ou fondée sur d'autres motifs que celui du harcèlement psychologique.

5) Les parties à la médiation doivent s'engager à se conformer au processus d'intervention présenté par le médiateur.

Sur réception des demandes de médiation, le ministre ou son délégué peut désigner un médiateur, selon les ressources disponibles et en fonction des paramètres suivants :

1) Les demandes de médiation reçues seront traitées en fonction du degré d'urgence qu'elles comportent et des impacts anticipés d'une intervention d'un médiateur. Ainsi, les situations pour lesquelles une telle intervention est susceptible d'avoir un impact favorable, telles que le maintien d'un plaignant en emploi, le rétablissement de l'harmonie entre les parties ou l'amélioration d'un climat de travail très détérioré par la situation de harcèlement, pourraient être priorisées.

2) Les demandes de médiation seront traitées avec diligence et équité. Toutefois, des circonstances peuvent occasionner des délais entre la réception d'une demande et la désignation d'un médiateur, notamment si le volume de demandes excède la capacité des ressources disponibles d'y donner suite rapidement. Dans ces circonstances, les demandes seront traitées selon l'appréciation de leur degré relatif d'urgence et leur date de réception.

3) Si l'insuffisance des ressources entraîne des délais importants pour le traitement d'une demande déposée par des parties à une convention collective, le recours à un médiateur inscrit sur la liste des arbitres dressée en vertu de l'article 77 du Code du travail sera proposé et ce médiateur sera nommé pour donner suite à la demande de médiation, si les parties y consentent et à leurs frais.

4) Un médiateur peut en tout temps mettre fin à la médiation s'il estime qu'elle n'a pas raisonnablement de chances de succès.

CANEVAS D'ENQUÊTE

QUESTIONS À POSER À LA PERSONNE PLAIGNANTE

1. La recherche des faits ³

§ À quand remonte la dernière manifestation ?

§ De quoi s'agit-il ? les paroles prononcées, les gestes, les comportements, le ton, le regard, etc.

§ Y a-t-il eu d'autres événements ? Si oui, lesquels ?

§ Par qui? une seule personne ou plusieurs ? Quel est son nom et quel est votre lien avec elle? Agit-elle de cette façon uniquement envers vous?

§ Où? _____

§ À quel endroit ? _____

1. Il est possible que dès la première rencontre avec la personne plaignante, des réponses partielles soient obtenues. Mais ces réponses doivent être vérifiées, confrontées, validées pour s'assurer que les faits ne soient pas des perceptions, des peurs, des rumeurs. Bien qu'ils en soient pas toujours évidents à obtenir, il est du devoir de la personne responsable de découvrir tous les faits réels relatifs à l'évènement problématique afin d'assurer une défense pleine et entière à la personne lésée. Tiré de la Session litiges (FSSS). Bloc 4 : l'enquête, la rédaction, le registre, le dépôt et le dossier de grief. Service des relations du travail-module formation (CSN).

§ Dans quelles circonstances, dans quel contexte ?

§ Avec qui? _____

§ Avez-vous des témoins ? Oui **q** Non **q**

Si oui, lesquels ?

Si non, passez à la question 2.

2. À quelle fréquence travaillez-vous avec cette ou ces personnes et depuis combien de temps ?

3. Comment ? (conséquences)

§ Dans cette situation, qu'est-ce qui est ou a été le plus difficile pour vous ?

Conséquences au plan physique	Conséquences au plan psychologique

§ Combien de temps ces conséquences ont-elles duré ? _____

§ Quelles conséquences ces événements ont-ils eues sur votre travail ?

§ Comment avez-vous réagi ?

§ Quelles étaient, selon vous, les intentions de cette personne ?

4. Avez-vous tenté des choses pour régler la situation ?

§ En avez-vous parlé à quelqu'un ?

5. Comment cela se passe-t-il présentement avec les autres personnes ?

6. Comment croyez-vous que la situation devrait être réglée ?

7. Quels sont vos besoins et quelles sont vos attentes ?

CANEVAS D'ENQUÊTE

QUESTIONS À POSER À LA PERSONNE MISE EN CAUSE

- 1. Dressez un historique des événements qui sont reprochés à la personne mise en cause (à partir des allégations de la personne plaignante et que vous devez vérifier une à une)**

§ Quoi?

Les paroles prononcées, les gestes, les comportements, le ton, le regard, etc.

§ Quand? _____

§ Où? _____

§ Dans quelles circonstances, dans quel contexte?

§ Avec qui?

- 2. Quelle est votre relation avec cette personne ? (personne plaignante)**

§ Depuis combien de temps travaillez-vous avec cette personne et à quelle fréquence?

3. Comment voyez-vous ce qu'on vous reproche? (perception de la situation)

§ Cette personne a-t-elle raison de vous faire ce reproche?

§ Comment vivez-vous cela?

§ Qu'est-ce que ça vous fait?

4. Avez-vous fait quelque chose pour résoudre la situation ?

5. Quel effet la plainte a-t-elle eu sur vous?

§ Quel effet la plainte a-t-elle eu sur votre travail?

§ Comment avez-vous vécu cette situation, quelle a été votre réaction?

§ Selon vous, quelles étaient les intentions de la personne ?

6. Ça se passe comment présentement au travail : avec les autres personnes de votre équipe, avec votre supérieur et avec la direction ?

7. Comment croyez-vous que la situation devrait être réglée ?

§ Que pouvez-vous faire pour régler la situation ?

8. Quelles sont vos attentes ?

§ Quels sont vos besoins ?

REPÈRES

DES REPÈRES POUR VOUS AIDER À DÉTERMINER SI UNE CONDUITE CONSTITUE DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE⁴

Pour vous aider à déterminer si une conduite constitue du harcèlement psychologique, posez-vous, entre autres, les questions suivantes :

- ü Une personne raisonnable considérerait-elle cette conduite offensante?
- ü S'agit-il de plusieurs incidents ou d'une seule conduite grave?
- ü Les comportements, les paroles les actes ou les gestes reprochés sont-ils hostiles (hostile : qui manifeste des intentions agressives, qui se conduit en ennemi)?
- ü Est-ce la conduite diminue, rabaisse ou cause une humiliation?
- ü S'il s'agit d'une seule conduite grave, celle-ci a-t-elle un effet nocif qui se perpétue dans le temps?

La conduite rend-elle le milieu de travail néfaste?

4. Source : Commission des normes du travail. Guide de sensibilisation à l'intention des employeurs et des salariés, 2004

Formulaire de plainte

Je dépose une plainte de harcèlement psychologique.

Mes coordonnées sont :

Nom :

Prénom :

Fonction :

Téléphone (travail) :

Téléphone (domicile) :

Personne envers laquelle l'acte est reproché

Nom :

Prénom :

Fonction :

Téléphone (si connu) :

Ce qui s'est passé

Quoi, comment ? (Énumérez les faits, événements, paroles et gestes) :

**GRILLE D'ANALYSE DES FACTEURS DE RISQUE
EN MATIÈRE DE VIOLENCE, DE CONFLIT OU DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL**

Facteurs de risque et mesures appropriées à prendre					
Facteurs de risque	Niveaux de risque			Mesures appropriées à prendre	Échéancier de travail
	Faible	Modéré	Élevé		
⊖ L'ambiguïté ou l'imprécision quant aux tâches à réaliser	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Clarification des attentes et des malentendus · Rôles et tâches clairement définis · Consulter les personnes notamment sur les méthodes de travail 	
⊖ L'iniquité dans la répartition de la charge de travail	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Rôles et tâches clairement définis · Consulter le personnel · Promotion de la collaboration 	
⊖ Des outils de travail non adaptés à l'exécution des tâches	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Adéquation des compétences, capacités personnelles et exigences de la fonction · Consulter sur les méthodes de travail 	
⊖ Le manque de respect entre les personnes	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Valorisation du respect · Communication ouverte · Promotion de la collaboration · Promotion du travail en équipe · Réunion pour échanger sur le climat de travail 	
⊖ Une supervision autoritaire ou laisser-faire	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Formation du gestionnaire sur divers aspects de gestion 	
⊖ La compétition excessive	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Promotion de la collaboration · Valoriser l'esprit d'équipe · Attentes d'équipe : projet d'équipe multidisciplinaire · Communication ouverte 	

Facteurs de risque et mesures appropriées à prendre					
Facteurs de risque	Niveaux de risque			Mesures appropriées à prendre	Échéancier de travail
	Faible	Modéré	Élevé		
⊖ Les conflits non gérés ou mal gérés	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Leadership dans la gestion des conflits · Valoriser la déclaration, la demande d'aide · Intervention rapide · Diagnostic organisationnel · Climat (outil de diagnostic) 	
⊖ L'envie, la jalousie ou la rivalité	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Communication ouverte · Distribution équitable du travail · Promotion de la collaboration · Promotion du travail d'équipe · Rôles et tâches clairement définis · Créer un espace de parole par des rencontres 	
⊖ Le manque de communication	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Communication ouverte · Promotion de la collaboration · Promotion du travail en équipe · Espace de parole (favorise le soutien social) 	
⊖ La banalisation ou déni de la violence ou du harcèlement dans l'organisation	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Sensibilisation des employés · Inviter à parler de situation problématique · Valoriser la déclaration 	
⊖ L'installation matérielle	£	£	£	<ul style="list-style-type: none"> · Consultation du personnel (satisfaction) · Formation pour ajustement de poste de travail · Responsabiliser les personnes sur les postures adéquates · Apporter les correctifs · Fournir l'ameublement adéquat 	

Grille adaptée du *Guide de prévention à l'intention des employeurs de la grande entreprise*, Commission des normes du travail, 2004