**Aide-mémoire**
Destiné aux gestionnaires

# Intervenir face à une situation de harcèlement psychologique

## Rappel

### Selon la *Loi sur les normes du travail*[1],

le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, paroles, actes ou gestes qui :

- Sont répétés (une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement);
- Sont hostiles ou non désirés;
- Portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne (diminuer, dévaloriser, dénigrer tant sur le plan personnel que professionnel);
- Rendent le milieu de travail néfaste pour la personne (effet durable sur le climat et détérioration de ses conditions de travail)

Ces 4 critères sont requis pour que la conduite soit reconnue comme du harcèlement psychologique.

Le harcèlement psychologique peut se manifester sous quatre formes :

- Le harcèlement sexuel
- La discrimination
- L'intimidation
- Le cyberharcèlement

[1] LNT, Article 81.18

# Conséquences et obligations

Les conséquences du harcèlement psychologique dans le milieu de travail sont importantes autant pour la personne qui en est victime que pour les personnes qui en sont témoins, pour l'employeur ou la personne présumée harceleuse[2]. Elles ont un coût humain, organisationnel et économique en plus d'avoir de possibles impacts sur la qualité des services offerts aux enfants et à leurs familles.

# L'employeur a donc l'obligation[3] de :

- Prévenir le harcèlement en assurant un climat sain au CPE/BC et en ayant et en appliquant, entre autres, une politique sur le harcèlement et le traitement d'une plainte
- De prendre les moyens pour faire cesser le harcèlement si une telle situation est portée à sa connaissance. C'est une obligation de moyens et non de résultats

# Pratiques de gestion à privilégier pour faire cesser le harcèlement

## Lorsqu'une situation de harcèlement psychologique est portée à la connaissance du gestionnaire :

- Intervenir rapidement, le courage managérial est un atout pour mettre fin à une situation de harcèlement. La gestionnaire emploie les moyens appropriés pour le faire cesser
- Si la personne qui se sent harcelée ne vient pas en parler et que la gestionnaire a des soupçons ou a reçu des informations d'une tierce personne, elle peut proposer une rencontre individuelle pour encourager la personne à parler de ce qu'elle vit en toute discrétion

## Lorsqu'il y a une plainte :

- Informer la personne mise en cause qu'elle est visée par une plainte de harcèlement psychologique
- Assurer la confidentialité du processus et des échanges lors du traitement de la plainte. Les personnes impliquées ainsi que les témoins sont tenus à la confidentialité

[2] Harcèlement psychologique au travail. Institut National de Santé publique du Québec

[3] Obligations relatives à la Loi sur les normes du travail (art. 81.18 et 81.19), le Code civil du Québec (art. 2088), la Charte des droits et libertés de la personne (art. 4 et 46) et la convention collective.

Si des membres de l'équipe sont inquiets ou posent des questions sur ce qui se passe, la gestionnaire les rassure en leur disant qu'elle se charge de la situation, sans mentionner qu'une plainte a été reçue.

- Mettre en place des mesures transitoires afin de protéger des représailles la victime et la personne mise en cause[4] et pour éviter que la situation ne prenne de l'ampleur

Exemples de mesures transitoires :

- Affectation temporaire ;
- Déplacement de la victime ou de la mise en cause à une autre installation ;
- Suspension avec solde pour fin d'enquête ;
- Affectation de la victime ou de la mise en cause en télétravail, si possible ;
- Etc.

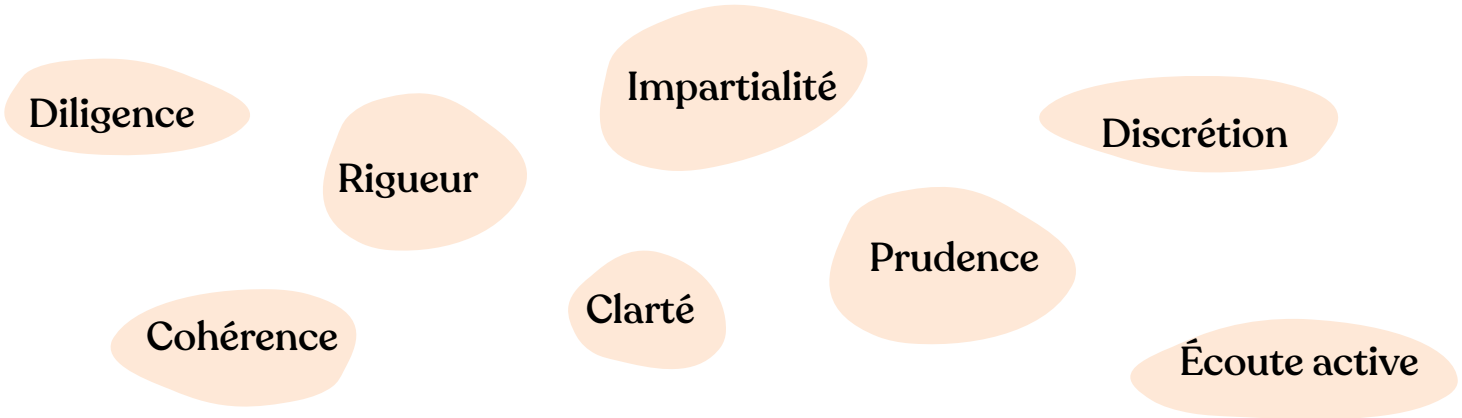
- Se référer à la politique de prévention du harcèlement et de traitement des plaintes, la convention collective ou un guide en vigueur au CPE/BC
- Faire l'étude de la recevabilité de la plainte ou nommer quelqu'un de l'externe pour réaliser ce mandat
- Faire appel à une personne de l'externe si la gestionnaire ne se sent pas à l'aise de traiter la plainte ou pour avoir des conseils en la matière. Il est approprié de le faire advenant que la situation de harcèlement psychologique alléguée existe depuis longtemps au CPE/BC et/ou que toute personne disposée à enquêter ne semble pas objective, impartiale, indépendante et neutre
- Cette ressource externe doit être objective, impartiale, indépendante et neutre pour les parties impliquées
- Maintenir la confidentialité tout au long du processus d'enquête

### En tout temps :

- Fournir du soutien aux victimes de harcèlement psychologique
- Orienter toute personne qui en ressent le besoin vers le programme d'aide aux employés (PAE) ou autres ressources de soutien

## Posture à adopter lors d'une situation de HP

En tout temps, la gestionnaire prend au sérieux les allégations d'une personne qui se dit victime de harcèlement. Lors de l'enquête, quelques valeurs et aptitudes à mettre de l'avant :




4 Personne directement visée par une ou des allégations de harcèlement psychologique.

## Des pistes de réflexion

- Quelles stratégies puis-je mettre en place pour soutenir une personne victime de harcèlement?
- Quels seraient les effets sur les employées et quels seraient les coûts pour votre organisation si une situation de HP n'était pas traitée?
- Que puis-je améliorer dans ma posture d'intervention auprès de la victime? Auprès de la personne harceleuse? Auprès des témoins?

## Pour aller plus loin

- Rôles et responsabilités du gestionnaire. AQCPE
- Modèle de politique pour prévenir et contrer le harcèlement et promouvoir la civilité en milieu de travail. AQCPE
- Pratiques RH - Enquête en matière de harcèlement. Ordre des CRHA
- Plaintes pour harcèlement psychologique sans fondement – Quand et comment agir? Ordre des CRHA

Ce document est tiré de l'initiative de l'AQCPE «dupersilentrelesdents.com», un projet révélateur qui souhaite mettre en lumière les comportements de harcèlement psychologique et d'incivilité et informer à la fois employés et employeurs sur leur pouvoir d'agir.

Parce que chacun d'entre nous est témoin d'incivilité ou de harcèlement à un moment ou un autre et chacun réagit différemment. (Un peu comme lorsque l'on voit une personne avec une brindille de persil coincée entre les dents, il est difficile de savoir comment réagir. )

L'objectif ultime? Encourager les milieux de travail à être exempts de harcèlement!

AQCPE

CNESST

Ce projet est réalisé grâce au soutien financier de la CNESST par son Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail.