

Une gestion précoce des conflits permet d'éviter que des situations ne dégénèrent et conduisent au harcèlement psychologique.

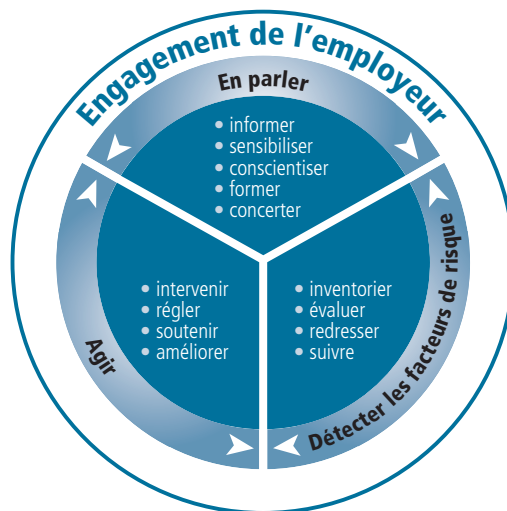
## Comment agir

Lorsque l'employeur est avisé d'une situation de harcèlement psychologique, il lui est suggéré :

- **d'intervenir** de façon diligente et adéquate afin de faire le point sur la situation et la régler. Le type d'intervention tient notamment compte de la nature de la situation vécue et de son stade d'évolution. Parmi les types d'interventions possibles, il existe la médiation et l'enquête. Dans l'éventualité où l'employeur doit imposer des mesures disciplinaires, il se réfère aux règles habituelles en la matière ;
- **de soutenir**, par différentes mesures et selon les circonstances, les personnes concernées par la situation de harcèlement psychologique. Ces mesures peuvent être : une indemnité pour absence en congé de maladie, un congé à durée déterminée avec ou sans solde, un retour au travail progressif à la suite ou non d'un congé de maladie ou une compensation financière pour du soutien psychologique. Par ailleurs, d'autres mesures peuvent être prises relativement à l'organisation du travail ou aux pratiques de saine gestion.

Réalisée avec discrétion, l'intervention de l'employeur est impartiale, respectueuse et équitable envers les personnes concernées. L'employeur ne pénalise pas une personne qui, de bonne foi, lui demande d'intervenir. Chaque personne a le droit d'être assistée ou conseillée par celle de son choix. Une intervention n'a pas pour effet de priver la personne de ses recours en vertu d'une loi en vigueur ou de sa convention collective.

## Plan d'action



### Des questions sur le harcèlement psychologique ou sur les normes du travail au Québec ?

Communiquez avec le Service des renseignements de la Commission des normes du travail pour vous procurer les publications sur le harcèlement psychologique ou visitez le site Internet.

#### Service des renseignements

Région de Montréal

**514 873-7061**

Ailleurs au Québec, composez sans frais

**1 800 265-1414**

Internet

**[www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)**

Abonnement en ligne

**Cyberinfo CNT**

Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour but de faciliter la lecture du texte.

English copy available on request.



Commission  
des normes  
du travail

Québec



## Prévenir

le harcèlement psychologique,  
c'est l'affaire de tous !



C-0245 (08-03)

Québec



## Il est dans l'intérêt de tous, employeurs et salariés, d'avoir un milieu de travail harmonieux et exempt de harcèlement psychologique.

Tous les employeurs du Québec, qu'ils soient du secteur privé ou du secteur public, sont concernés par les dispositions de la Loi sur les normes du travail qui visent à rendre les milieux de travail exempts de harcèlement psychologique. L'employeur est ainsi tenu de prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique lorsqu'il est informé d'une telle situation.

À l'exception des salariés qui travaillent pour une entreprise de compétence fédérale, ce droit s'applique aux salariés syndiqués, non syndiqués, et ce, à tous les niveaux de la hiérarchie y compris les cadres supérieurs.

### Comment reconnaître le harcèlement psychologique au travail

Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui sont répétés, hostiles ou non désirés. Cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et entraîne un milieu de travail qui lui est néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique. Il faut alors démontrer que cette conduite a produit un effet nocif continu pour le salarié et qu'elle a porté atteinte à sa dignité ou à son intégrité physique ou psychologique.

### Une démarche de prévention

La Commission des normes du travail considère que la prévention est l'approche à privilégier afin de rendre les milieux de travail exempts de harcèlement psychologique. De cette manière, il est possible de régler à la source les situations pouvant conduire au harcèlement psychologique et de limiter les effets négatifs sur les individus et l'entreprise.

### Prévenir, c'est d'abord parler ouvertement du harcèlement psychologique

Ainsi, il est suggéré à l'employeur :

- **de s'informer** sur ce qu'est le harcèlement psychologique ;
- **d'informer** les employés de son engagement à prévenir et à faire cesser le harcèlement psychologique ;
- **de conscientiser** les employés quant à leur responsabilité individuelle pour rendre leur milieu de travail exempt de harcèlement psychologique ;
- **de former** les gestionnaires et les intervenants de façon appropriée ;
- **de se concerter** avec les employés pour prévenir le harcèlement psychologique ;
- **de sensibiliser** les personnes avec qui l'employeur interagit (clients, fournisseurs, usagers, visiteurs, etc.) au fait que des mesures ont été prises pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique dans le milieu de travail.

### C'est aussi détecter les facteurs de risque et, pour éviter qu'ils ne conduisent au harcèlement, mettre en place des mesures appropriées

Voici quelques exemples de facteurs de risque :

- le manque de respect entre les personnes ;
- les conflits mal gérés ou non gérés ;
- la compétition excessive ;
- l'absence de communication entre l'employeur et les salariés, et entre salariés ;
- l'ambiguïté ou l'imprécision quant aux tâches à réaliser ;
- le manque de formation ou d'accompagnement lors d'un changement technologique ;
- l'envie, la jalousie ou la rivalité.

### Un engagement clair et véritable

L'engagement que prend l'employeur de prévenir et de faire cesser le harcèlement psychologique est connu de tout le personnel et rappelé à intervalles réguliers. L'employeur peut affirmer cet engagement dans une déclaration ou une politique d'entreprise.

### Une procédure simple et efficace, connue de tous

L'employeur établit une procédure pour être avisé d'une situation de harcèlement psychologique. Elle permet à la personne qui croit être victime de harcèlement de s'adresser à son employeur si elle est capable de le faire, que ce soit de façon informelle ou de façon formelle par une plainte. Évidemment, l'employeur agira avec discrétion pour régler la situation qui lui est révélée et exigera la confidentialité des personnes qui, à un titre ou à un autre, seront interpellées dans le règlement de la situation.

