

GUIDE sur le harcèlement psychologique au travail



GUIDE GUIDE GUIDE

sur le harcèlement psychologique au travail

La Ville de Laval reconnaît que le succès de sa Déclaration de service aux citoyens repose d'abord et avant tout sur son capital humain. Soucieuse d'offrir à ses employés un environnement de travail sain, respectueux et exempt de harcèlement psychologique, la Ville s'est dotée d'une politique sur le harcèlement psychologique au travail.

Par cette dernière, la Ville s'engage à prendre les moyens raisonnables pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique, lorsqu'une telle situation se produit. Dans le présent guide, vous trouverez des explications complémentaires à cette politique. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec l'intervenant ressources humaines de votre service ou le cas échéant, le Service des ressources humaines de la Ville.

QU'EST-CE QUE LE HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL ?

Le harcèlement psychologique est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes qui réunissent les quatre (4) critères suivants :

- Ils sont répétés (ou unique et grave) ;
- Ils sont hostiles ou non désirés ;
- Ils portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique ;
- Ils entraînent un milieu de travail néfaste.

Voici des exemples de manifestations de harcèlement :

- Déconsidérer la personne : répandre des rumeurs, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée ;
- Discrediter la personne : donner des tâches bien inférieures à ses qualifications sans raison valable (manque de travail, situation d'urgence, application d'une convention collective, etc.) ; donner des tâches bien supérieures à ses qualifications sans raison valable (situation d'urgence, etc.) ;
- Empêcher la personne de s'exprimer : hurler, la menacer, l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres ;
- Isoler la personne : ne plus lui parler, nier sa présence, l'éloigner ;
- Déstabiliser la personne : se moquer de ses convictions, de ses goûts et de ses choix politiques.

Cependant, il faut faire la différence entre certaines situations potentiellement conflictuelles ou stressantes d'un milieu de travail et le harcèlement psychologique. Il faut plutôt analyser toutes les facettes de la situation en tenant compte des quatre (4) critères exposés dans la définition du harcèlement psychologique.

De plus, il faut noter que le harcèlement psychologique ne peut être basé sur des perceptions. La conduite reprochée doit représenter la réalité.

GUIDE sur le harcèlement psychologique au travail

Voici des exemples qui ne constituent pas, à la base, du harcèlement psychologique :

- Un employé qui serait souvent en retard pourrait se voir imposer une sanction de la part de son supérieur. Si ces mesures ne sont pas prises de façon abusive ou discriminatoire, elles ne constituent pas du harcèlement psychologique ;
- Le stress normal résultant du travail et les conditions de travail ainsi que les contraintes professionnelles difficiles, mais justifiables ne sont pas du harcèlement psychologique ;
- Le droit de gestion, tel que par exemple, l'évaluation du rendement.

Une attitude inappropriée passagère, telle que des paroles désobligeantes, une exaspération ou une manifestation d'impatience, ne constitue pas en soi du harcèlement. Le rôle de la définition du harcèlement psychologique n'est pas de réprimer le mauvais goût, mais seulement les conduites socialement intolérables.

Les plaintes de mauvaise foi et les fausses déclarations ne peuvent être tolérées par la Ville. Les auteurs sont donc passibles de sanctions administratives, disciplinaires ou légales selon la gravité des conséquences sur les personnes mises en cause et sur la Ville.

QUEL EST LE RÔLE DE CHAQUE EMPLOYÉ POUR MAINTENIR UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN ?

Chaque employé est tenu d'agir avec respect et courtoisie, et ce, dans chacun des gestes qu'il pose et propos qu'il tient.

Il doit aussi informer son supérieur immédiat lorsqu'il est témoin de toute situation pouvant mener à du harcèlement psychologique ou qui constitue du harcèlement psychologique.

VOUS CROYEZ SUBIR DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

Si vous croyez subir du harcèlement psychologique, il y aurait lieu d'abord de signifier à la personne concernée votre mécontentement quant à ses agissements à votre égard. Ce premier niveau d'intervention constitue la **démarche informelle** et est privilégié car il vous permet, ainsi qu'à la personne mise en cause, de s'expliquer et de résoudre le conflit avec une solution qui est acceptée mutuellement.

Si, malgré cela, la situation persiste, vous pouvez vous adresser à votre supérieur immédiat pour obtenir de l'aide.

Si ces étapes n'apportent aucune solution ou sont non pertinentes, vous pouvez entreprendre le deuxième niveau d'intervention, soit la **démarche formelle** et ainsi déposer une plainte écrite en remplissant le formulaire qui se trouve en annexe de la Politique sur le harcèlement psychologique. Ce formulaire devra ensuite être acheminé à la direction du Service des ressources humaines qui veillera à s'assurer du traitement.

Toute plainte doit être déposée dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la dernière manifestation de la conduite.

QUELLES SONT LES AIDES DISPONIBLES ?

À tout moment, vous pouvez obtenir de l'aide par le biais du Programme d'aide aux employés, de votre syndicat ou du Bureau du contrôle médical du Service des ressources humaines.

N.B. : Vous trouverez la Politique sur le harcèlement psychologique au travail sur le portail Employé (sous l'onglet INFO-RH/ Politiques, programmes et directives/ Harcèlement psychologique), auprès de l'intervenant ressources humaines de votre service ou encore, auprès du Service des ressources humaines.

Service des ressources humaines
1333, boulevard Chomedey, bureau 502
C.P. 422, succursale Saint-Martin
Laval (Québec)
H7V 3Z4
Téléphone : 450 978-6560
Télécopieur : 450 978-6561

DES GENS DE RESSOURCE ET DE SERVICE

Production : Ville de Laval, mai 2012 Photo : iStockphoto.com/Winterling

