

FICHE SYNTHÈSE

Qu'est-ce que le HARCÈLEMENT ?



Objectifs : Connaître les critères permettant de reconnaître une situation de harcèlement et identifier des situations au travail souvent confondues avec du harcèlement alors qu'elles n'en sont pas.

POURQUOI ?

La notion de harcèlement se rapproche souvent des sentiments ressentis par une personne placée en situation d'incivilité, de stress ou de conflit interpersonnel. Il est donc parfois difficile de distinguer ces concepts.

QU'EST-CE QUE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

Le harcèlement psychologique au travail est une conduite **vexatoire** qui se manifeste par des comportements, des paroles ou des gestes **répétés** qui :

- › sont **hostiles ou non désirés** ;
- › portent **atteinte à la dignité ou à l'intégrité** psychologique ou physique du salarié ;
- › rendent le **milieu de travail néfaste**.

Une seule conduite grave peut constituer du harcèlement si elle a les mêmes conséquences et si elle produit un effet nocif continu sur la personne qui la subit.

COMMENT DÉTERMINER SI UNE SITUATION S'APPARENTE À DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ?

- 1 La conduite reprochée serait-elle généralement considérée comme offensante par une autre personne qui se trouverait dans la même situation (**vexatoire**) ?
- 2 Est-ce qu'il y a une accumulation de petits événements (**caractère répétitif**) ? Dans le cas où il s'agit d'une seule conduite grave, y a-t-il des répercussions à long terme pour la personne qui l'a subie ?
- 3 Les comportements, les paroles, les actes ou les gestes reprochés sont-ils **hostiles ou non désirés** ?

5 questions à vous poser :



- 4 Est-ce une conduite qui humilie, diminue ou rabaisse la personne visée (**atteinte à la dignité ou à l'intégrité**) ?
 - 5 La conduite rend-elle le **milieu de travail néfaste** pour la personne visée ?
-
- › **La réponse OUI à toutes ces questions pourrait permettre de croire à l'existence d'une situation de harcèlement psychologique.**

CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE



Voici des situations au travail qui sont souvent confondues avec du harcèlement mais qui n'en sont pas :

LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

La situation est caractérisée par des désaccords sur des questions de fond ou par des frictions à la suite de problèmes relationnels entre des individus ou des groupes. Contrairement au harcèlement, le conflit ne permet pas de qualifier une victime et un harceleur; la conduite des deux parties est centrée sur l'objet même du conflit à résoudre. Dans une situation de harcèlement, la conduite de l'une des parties est centrée sur l'autre, de manière répétitive et hostile, et met en cause sa dignité ou son intégrité.

EXEMPLES DE SOURCES DE CONFLITS

Conflits de personnalités

Positions distinctes sur les objectifs de rendement

Valeurs ou opinions divergentes

Application différente d'une directive

Positions distinctes sur les méthodes de travail

UN COMPORTEMENT INCIVIL

La conduite est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail (manque de courtoisie, de politesse ou de savoir-vivre, en actes ou en paroles), mais elle ne répond pas aux cinq critères obligatoires qui définissent le harcèlement psychologique (vexatoire, répétitive, hostile ou non désirée, porte atteinte à la dignité, néfaste). De plus, l'intention de nuire n'est pas toujours présente.

LE DROIT DE L'EMPLOYEUR DE GÉRER SON PERSONNEL

Les décisions prises par l'employeur pour la bonne marche des activités peuvent apporter des situations déplaisantes et stressantes à l'employé, mais elles ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où elles ne sont pas arbitraires, abusives, discriminatoires ou en dehors des conditions normales de travail.

EXEMPLES DE SAINE GESTION QUI PEUT ÊTRE SOURCE DE STRESS OU D'INCONVÉNIENTS

Assignation de travaux non désirés

Critiques de la performance

Gestion et suivi des absences

Évaluation du rendement négative

Mesures disciplinaires



Avec le soutien financier de



Sources

- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).
- Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA).
- Éducaloi.
- Réseau juridique du Québec, Le harcèlement psychologique en milieu de travail, par Me Robert E. Boyd, CRIA, avocat
- Université de Sherbrooke, Bureau du respect des personnes
- SSQ Groupe financier, document de référence : la gestion des conflits.

