

# Prévention du harcèlement psychologique au travail

Santé et sécurité du travail

---

---

---

---

---

---

---

---

## Plan de la présentation

- Un rappel de la définition
- Qui harcèle qui ?
- Démêler le vrai du faux

---

---

---

---

---

---

---

---

## La définition (81.18 LNT)

- Une conduite **vexatoire**
- des comportements, des paroles, des actes, des gestes **répétés, hostiles ou non désirés**
- portant atteinte à la **dignité** ou à l'**intégrité physique ou psychologique**
- entraînant, pour la salariée ou le salarié, un **milieu de travail néfaste**
- une seule conduite **grave** peut aussi constituer du harcèlement

---

---

---

---

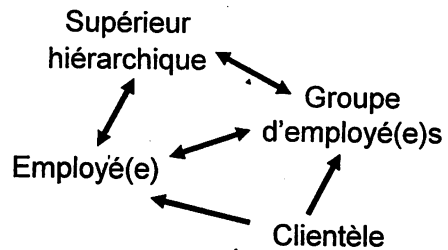
---

---

---

---

## Qui harcèle qui ?



---

---

---

---

---

---

---

---

## Démêler le vrai du faux

### ■ Conflit ou harcèlement ?

- ✱ le conflit : résultat de l'action simultanée de motivations incompatibles ; rencontre de sentiments contraires, qui s'opposent
- ✱ obligation générale de civilité en milieu de travail

---

---

---

---

---

---

---

---

## Le conflit

### ■ Conflit de fond : relié aux différences de perspectives et de jugements

- ✱ axé sur les tâches
- ✱ sur les buts à poursuivre ou sur les moyens d'y parvenir.
- ✱ habituellement un conflit fonctionnel

---

---

---

---

---

---

---

---

■ **Conflit émotionnel** : conflit ayant pour objet une personne plutôt qu'un problème

- ✱ se manifeste par des sentiments de colère, de méfiance, d'animosité, de crainte et de rancune
- ✱ conflit dysfonctionnel

---

---

---

---

---

---

---

---

## Le harcèlement

■ Le harcèlement peut être le résultat d'une escalade des conflits

Conflit de fond



Conflit émotionnel



Harcèlement

**La victimisation**  
Le syndrome de la victimisation survient lorsqu'une personne se sent attaquée par une autre. La victime pense alors pouvoir utiliser n'importe quel moyen pour se défendre.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Démêler le vrai du faux (suite)

■ **Harcèlement et stress**

- ✱ **Le stress** : état qui résulte d'un déséquilibre réel ou perçu entre une demande inévitable et la capacité d'y répondre
- ✱ destructeur quand il est excessif

---

---

---

---

---

---

---

---

■ **Stresseurs professionnels:**  
 surcharge de travail, sous-charge de travail, manque d'autonomie, ambiguïté du rôle, gravité et visibilité des erreurs possibles, incertitude, conflits interpersonnels, conflits de rôle, conflit travail et famille, responsabilité, précarité, manque de participation, mauvaises conditions de travail

---

---

---

---

---

---

---

---

**Le stress**

- Le stress peut être un des ingrédients dans le déclenchement du harcèlement.
- Les agents stresseurs peuvent aussi être à l'origine du harcèlement.
- Stress → intolérance
- « Lorsque stress et frustration ne trouvent pas d'autres exutoires, on les « évacue » habituellement en agressant l'une ou l'autre des personnes présentes » (Leymann)

---

---

---

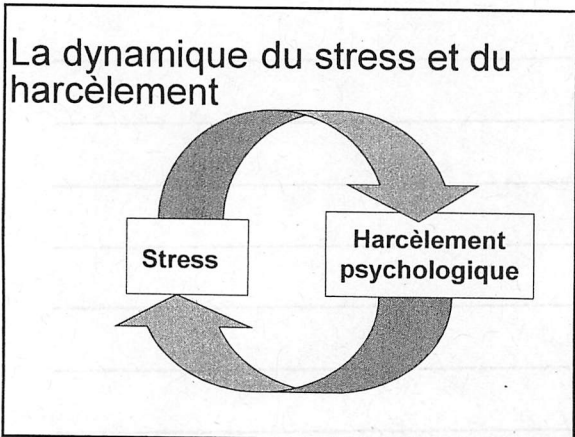
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

### Démêler le vrai du faux (suite)

#### ■ Harcèlement ou violence ?

- ✱ Harcèlement = une forme de violence psychologique
- ✱ n'inclut pas toutes les formes de souffrances ou de violences au travail
- ✱ risque de banaliser le harcèlement psychologique

---

---

---

---

---

---

---

---

### Démêler le vrai du faux (suite)

#### ■ Harcèlement ou droit de gérance?

- ✱ Quelques droits de gérance:  
embaucher, classifier, diriger, mettre à la retraite, transférer, mettre à pied, congédier, réprimander, suspendre ou discipliner tout employé(e) pour une cause juste, établir les exigences d'un poste ainsi que la qualité du rendement exigé, etc.

---

---

---

---

---

---

---

---

■ Dans chacun des exemples précédents, il faut faire attention aux mauvaises pratiques de gestion

---

---

---

---

---

---

---

---

## Un exemple : l'évaluation

- La rétroaction d'une évaluation devrait comporter les éléments suivants :
  - ☒ points forts et points faibles
  - ☒ pas de comparaisons entre les personnes
  - ☒ demeurer descriptive
  - ☒ être spécifique et pertinente
  - ☒ choisir le bon moment (individuel)
  - ☒ bien comprise
  - ☒ fixer des objectifs de perfectionnement
  - ☒ etc.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Harcèlement

- Cependant, l'évaluation peut glisser vers le harcèlement s'il y a, par exemple :
  - ☒ malveillance
  - ☒ humiliation
  - ☒ menaces
  - ☒ abus
  - ☒ utilisation répétée

---

---

---

---

---

---

---

---

## Pour en savoir plus

- [www.securitesociale.csq.qc.net](http://www.securitesociale.csq.qc.net)
- [www.cnt.gouv.qc.ca](http://www.cnt.gouv.qc.ca)
- [www.crt.gouv.qc.ca](http://www.crt.gouv.qc.ca)
- [www.jugements.qc.ca](http://www.jugements.qc.ca)

---

---

---

---

---

---

---

---