



CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés

**NE FAITES PAS
COMME SI LE
HARCÈLEMENT N'EXISTAIT PAS.**

10

**FAÇONS
DE PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT
ET LE CYBERHARCÈLEMENT AU TRAVAIL**



1 LA CIVILITÉ : UNE FONDATION ESSENTIELLE POUR TOUS

Dans la vie de tous les jours, on a parfois l'impression que respect, courtoisie et civilité sont devenues choses du passé. Mais dans les faits, ces notions sont essentielles au mieux-être des travailleurs et travailleuses évoluant en entreprise, de même qu'au maintien d'un climat de travail harmonieux.

Comment ces concepts se définissent-ils en contexte de travail? Ils renvoient tous à un code comportemental qui favorise le respect mutuel et bannit les manifestations de harcèlement telles les remarques déplacées, désobligeantes ou insultantes.

La civilité est souvent synonyme de politesse. Et politesse signifie de toujours s'adresser aux autres avec respect et délicatesse, en évitant de hausser le ton et de se laisser aller à ses émotions. Tact et diplomatie sont les assises de la civilité.

Le respect est bien sûr l'une des composantes de la civilité, mais il renvoie aussi à quelque chose de plus profond, à une expression de confiance, de justice, d'égalité. Ressentir du respect et l'exprimer, c'est se rapprocher des autres et s'ouvrir à la collaboration. C'est contribuer aussi à notre propre santé psychologique, ainsi qu'à celles de nos collègues, de nos employés et de nos supérieurs.



POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR CES QUALITÉS ESSENTIELLES, CONSULTEZ NOTRE DOSSIER SPÉCIAL SUR LA CIVILITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL

2 COMPRENDRE LE HARCÈLEMENT : UNE ÉTAPE INDISPENSABLE À SA PRÉVENTION

La première étape de la prévention consiste à se familiariser et à comprendre les différentes formes que peut prendre le harcèlement : il peut être psychologique, sexuel ou discriminatoire; il peut s'agir de persécution collective ou d'un abus de pouvoir. Le harcèlement ne doit cependant pas être confondu avec d'autres comportements tels que le conflit, l'incivilité, l'intimidation.

Selon l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail, le harcèlement psychologique et sexuel se définit comme suit : Le harcèlement psychologique et sexuel au travail est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, des paroles ou des gestes répétés :

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

Un seul événement grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu sur le salarié.





VOICI QUELQUES EXEMPLES DE COMPORTEMENTS QUI **ENTRENT** DANS LA CATÉGORIE DU HARCÈLEMENT :

- Une personne cesse d'adresser la parole à une autre. Elle l'ignore;
- Lors des réunions, une personne critique régulièrement une autre personne ou sa façon de penser ou de s'exprimer;
- Insulter quelqu'un au lieu de débattre ses idées;
- Déshabiller régulièrement une autre personne du regard, en fixant sa poitrine, ses fesses ou ses parties intimes;
- Paroles ou gestes déplacés et non souhaités (frôlements, trop grande proximité, blagues à connotation sexuelle).

VOICI QUELQUES EXEMPLES DE CE QUI NE CONSTITUE **PAS** EN SOI DU HARCÈLEMENT AU TRAVAIL :

- Droit de gérance (déterminer les horaires et les responsabilités, gérer la performance);
- Les changements technologiques ou structurels;
- La gestion des conflits.



3 SOIGNER SA MANIÈRE DE COMMUNIQUER

Aspirez toujours à communiquer clairement et simplement, en évitant les ambiguïtés. Résistez à la tentation de couper la parole aux autres lorsqu'ils s'expriment. Écoutez l'autre, et il vous écoutera en retour!

Il y toujours un moment opportun pour communiquer un message ou une idée. Autant que faire se peut, choisissez l'heure et le lieu idéal pour transmettre ce que vous avez à dire. Vous vous assurerez ainsi que votre ou vos interlocuteurs seront aussi réceptifs que possible à vos propos.

N'hésitez pas à reformuler vos interventions pour vous assurer que ce que vous avez dit a été bien compris. Répétez et résumez au besoin – « En somme, ce que je veux dire c'est... ». Procédez de la même manière avec votre interlocuteur, en répétant ou résumant pour confirmer que vous avez bien saisi son message – « Ce que tu me dis en fait, c'est qu'on devrait... ».





4 L'ART DE LA COLLABORATION

Apprenez à collaborer efficacement avec tous les paliers de votre organisation, de l'employé temporaire au collègue de département et jusqu'à la haute direction. Songez qu'une bonne collaboration passe par l'écoute, l'empathie et le libre partage des idées.

Il y a des moyens tout simples de devenir un champion de la collaboration :

- Restez à l'écoute. L'autre a des idées, à vous de les capter;
- Adaptez vos façons de faire pour établir une meilleure complicité entre vous et les personnes avec qui vous collaborez;
- Soyez émotionnellement disponible, ce qui vous rendra plus réceptif aux intentions des autres;
- Ne visez pas la perfection. L'idée que vous vous faites de la perfection pourrait vous empêcher de rester ouvert aux nouvelles idées;
- N'oubliez pas que toute collaboration est essentiellement basée sur le compromis.

5 PRENEZ CONNAISSANCE DE VOTRE POLITIQUE DE PRÉVENTION ET TRAITEMENT DES PLAINTES EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT

Saviez-vous que depuis janvier 2019, toutes les organisations doivent posséder une politique de prévention et de traitement des plaintes en matière de harcèlement?

Il est important pour vous de connaître les mécanismes que votre organisation a mis en place pour porter plainte ou dénoncer une situation de harcèlement.

Consultez votre gestionnaire ou la personne responsable des ressources humaines pour obtenir une copie de votre politique de prévention et traitement des plaintes en matière de harcèlement.





6 TOLÉRANCE ZÉRO, DÉNONÇONS LES SITUATIONS INDÉSIRABLES

Éviter ou banaliser des situations indésirables qui se répètent ne devrait pas être la normalité. Soyez vigilant au quotidien, car les comportements tels que ceux énumérés ci-dessous peuvent éventuellement mener à une situation de harcèlement :

- Le manque de respect entre les personnes;
- Les conflits mal gérés;
- L'envie, la jalousie ou la rivalité; La compétition excessive;
- L'absence de communication entre l'employeur et son personnel, ou encore entre les membres du personnel;
- Les explications floues ou imprécises concernant les tâches à réaliser;
- Le manque de formation ou d'accompagnement lors d'un changement (un changement technologique, par exemple).

7 FAVORISER L'ENTRAIDE EN OFFRANT SON SOUTIEN

Ayez un impact positif sur votre milieu de travail en appuyant vos collègues dans les situations délicates. Exemples :

- Écoutez l'autre avec empathie;
- Référez-le au besoin à une aide externe tel un programme d'aide aux employés;
- Conseillez-lui de rapporter la situation à ses supérieurs lorsqu'elle se sentira prête à le faire.





8 S'INFORMER POUR MIEUX COMPRENDRE LE HARCÈLEMENT

Avant de pouvoir devenir l'ambassadeur d'un milieu de travail exempt de harcèlement, il vous faut approfondir vos connaissances sur le sujet. Étudiez l'impact et les enjeux du harcèlement au sein de votre organisation. Suivez la formation en ligne de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés – un service que l'Ordre rend disponible à tous et à toutes!



ENSEMBLE, METTONS FIN AU HARCÈLEMENT
FORMATION EN LIGNE POUR TOUS



9 SE TENIR À L’AFFÛT DU CYBERHARCÈLEMENT

Dans un contexte où le télétravail s’avère de plus en plus populaire, il est important de se sensibiliser aux situations néfastes qui peuvent se glisser sur nos écrans.

VOICI QUELQUES EXEMPLES DE CYBERHARCÈLEMENT :

- Transmission de courriels non sollicités désagréables et/ou menaçants.
- Incitations à transmettre à la personne ciblée, par l’entremise de tierces personnes, des courriels non sollicités et/ou menaçants, ou à surcharger cette personne par un très grand nombre de messages électroniques.
- Transmission de virus par courrier électronique (sabotage électronique).
- Propager des rumeurs à propos de la personne ciblée.
- Diffuser des commentaires diffamatoires en ligne au sujet de la personne ciblée.
- Transmettre des messages négatifs directement à la personne ciblée.



VOICI QUELQUES EXEMPLES DE CYBERHARCÈLEMENT :

- Utiliser l'identité de la personne pour transmettre en ligne un message controversé, offensant ou injurieux qui incitera les récipiendaires à exprimer à cette personne une réponse négative ou une réaction défavorable.
- Harceler la personne ciblée lors d'une discussion en direct.
- Enregistrer des messages abusifs en ligne au sujet de la personne, y compris sur les médias sociaux.
- Transmettre à la personne ciblée des documents pornographiques ou autres documents graphiques à caractère offensant.
- Créer des contenus en ligne qui représentent la personne de manière négative.

Source : [Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail](#)





10 DEMANDEZ LE SOUTIEN D'UN CRHA

Vous êtes témoin ou victime de harcèlement?

Vous désirez vous impliquer davantage dans sa prévention?

Discutez-en avec le conseiller en ressources humaines agréé (CRHA) de votre organisation.

Ce professionnel dispose des connaissances et compétences nécessaires pour vous soutenir, intervenir et agir dans les situations indésirables que vous avez observées ou vécues.

CRHA
Conseillers en ressources
humaines agréés



CONSULTEZ LE
RÉPERTOIRE DES
CRHA/CRIA



LE RÔLE DES GESTIONNAIRES

Les gestionnaires jouent un rôle important dans la prévention du harcèlement en milieu de travail. Ils représentent souvent la première ligne de prévention pour les employés qui sont sous leur responsabilité.



MONTREZ L'EXEMPLE DANS VOTRE ORGANISATION

- Si vous êtes témoin ou victime de harcèlement de la part d'un membre de la haute direction ou d'un administrateur, rappez la chose au CRHA ou à la personne désignée par votre politique établie;
- Créez un environnement sécuritaire pour les employés qui souhaitent dénoncer ou discuter des situations problématiques;
- Connaissez les mécanismes en place pour bien diriger vos employés en cas de situation de harcèlement;
- Gardez votre politique de prévention du harcèlement vivante!



EN PARLER POUR BRISER LE SILENCE

La sensibilisation et la communication contribuent non seulement à briser le tabou entourant le harcèlement, mais aussi à conscientiser l'ensemble de l'organisation quant à l'importance de prévenir et traiter rapidement les situations de harcèlement psychologique. Il est important de diffuser un message de « tolérance zéro » à l'égard des comportements inacceptables.

Voici quelques exemples d'actions simples à réaliser :

- Rappeler la politique de l'entreprise lors des rencontres d'équipe;
- Publication de messages sur l'intranet d'entreprise;
- Expliquer aux nouveaux employés la politique de l'entreprise en matière de prévention du harcèlement au travail;
- Tenir des ateliers participatifs portant sur des sujets connexes tels que la civilité, le respect, le code d'éthique, etc.



S'ADAPTER AU TÉLÉTRAVAIL : ÉTABLIR LES RÈGLES DE CIVILITÉ POUR LES RÉUNIONS VIRTUELLES

Dans les réunions à distance, nous communiquons différemment qu'en présentiel. Sachant cela, proposez à votre équipe de réfléchir ensemble sur la façon de fonctionner dans ce type de réunion pour éviter les situations conflictuelles ou de harcèlement.

Exemple :

parfois les échanges de remue-méninges sont corsés. Le groupe peut choisir au préalable un mot de code, et lorsqu'un individu dit ce mot cela signifie « time-out », c'est trop intense pour moi!



**NE FAITES PAS
COMME SI LE
HARCÈLEMENT N'EXISTAIT PAS.**

CRHA

Ordre des conseillers
en ressources
humaines agréés

FinAuHarcelement.com