

INDEX ANALYTIQUE

Note : Les chiffres renvoient aux numéros de pages.

– A –

Absence pour invalidité

Enquête, 148

Absence pour maladie, 64

Certificat médical, 63-64

Absentéisme, 63, 106

Abus de pouvoir ou d'autorité, 18, 26, 58, 69

Année d'ancienneté, 182

Arbitre de griefs, 82, 198

Audience, 208

Dommmages accordés, 234-237

Meilleures pratiques, 209

Ordonnance, 210, 219

Atteinte à la dignité, 39, 45, 58, 74, 220

Atteinte à l'intégrité psychologique ou physique, 14, 39, 46, 74, 220

Avantages

Admissibilité, 70

Refus d'accorder, 70

Retrait, 70

Aveu, 184

Avis écrit, 178, 186

– B –

Barreau du Québec, 99, 133

Bonne foi, 52, 56, 75, 168

– C –

Cadre, 12

Plainte, 197

Voir aussi **Gestionnaire**

Cadre supérieur

Plainte, 197

Certificat médical, 63-64, 148

Charte des droits et libertés de la personne, 25, 83, 101, 220

Civilité, 74, 81

Absence d'intervention de l'employeur, 105

Définition, 101

Formation, 97

Incivilité qui dégénère en harcèlement, 104

Obligation, 101-107

Réclamations acceptées par la CNESST, 106

Client, 12, 22, 175

Climat de travail, 47, 103

Absence de règles de conduite, 108

À la suite d'une plainte, 193

Coaching, 110

Code canadien du travail, 9, 12

Code civil du Québec, 101, 220

Commission de la fonction publique, 198

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

Enquête, 199

Médiation, 199

Plaintes, 11, 199

Voir aussi **Enquête de la CNESST****Comportement**

Critères d'appréciation, 49-53

Et droit de gérance, 55

Comportement hostile, 43**Comportement inapproprié***Voir* **Gestion des comportements inappropriés****Comportement non désiré, 44**

Désapprobation claire, 44

Tolérance et acceptation, 45

Conciliation, 208**Conditions de travail**

Changements, 68

Conduite importune, 33**Conduite socialement intolérable ou inacceptable, 71****Conduite vexatoire, 31**

Effet, 46, 47

Manifestations, 33, 74

Conférence des arbitres du Québec, 209**Confidentialité, 84**

Engagement, 151

Enquête, 138, 149, 151

Médiation, 199

Conflit de personnalités, 73, 111

Fausse victime, 76

Congé, 63

Refus, 70

Congédiement, 20

Comportements inappropriés, 112, 117, 120, 126

Déguisé, 69

Fausses allégations, 168

Modèle de lettre, 191, 192

Ne peut constituer un harcèlement, 40

Sanction disciplinaire, 60, 177, 186

Trouble de la personnalité, 76

Contact avec le harceleur, 173**Contrat de travail**

Obligation de civilité, 101

Convention collective, 31

Clause d'amnistie, 118, 177

Congés, 63, 70

Déplacement du salarié, 173

Dispositions en matière de harcèlement, 197

Droit de gérance, 54

Courtoisie, 74, 101*Voir aussi* **Civilité****Culture du milieu de travail, 103, 187**

- D -

Dénonciation, 139*Voir aussi* **Plainte, Signalement****Déplacement du harceleur, 173****Dépression, 204****Dérision, 43****Détresse psychologique, 46**

Dignité

Voir Atteinte à la dignité

Dirigeant d'organisme

Plainte, 198

Discipline, 60

Voir aussi Gestion de la discipline, Mesure disciplinaire

Discrimination, 25, 65, 83**Domages, 219, 224-237****Domages exemplaires ou punitifs, 211, 219, 220, 222**

Détermination, 222

Intention de nuire, 222

Domages moraux, 220

Détermination, 221

Objectifs, 221

Domages non pécuniaires, 220**Domages pécuniaires, 219****Dossier disciplinaire, 182****Droit de gérance, 26**

Décisions, 54

Droit à l'erreur, 56

Enquête, 147

Et comportement harcelant, 55

Exercice, 54, 60, 63, 65

Exercice abusif, 58

Plaintes visant un gestionnaire, 18

– E –

Effet nocif continu

Atteinte à la dignité ou à l'intégrité, 39

Embauche

Période d'essai, 107

Politique de prévention, 98

Vérification des références, 107

Employeur

Droit de gérance, 54

Infraction pénale, 218

Intervention, 216

Milieu de travail exempt de harcèlement, 12

Obligation de moyens, 13, 16, 214

Obligations, 12, 14, 76, 100, 172, 213

Politique, 12

Prévention, 14, 216

Réorganisation, 68

Situation de violence au travail, 14

Tolérance, 186

Voir aussi Politique

Enquête, 129

Absence de harcèlement, 167

Accompagnement de la personne, 151

À l'interne, 131

Choix de l'enquêteur, 131, 132, 135

Confidentialité, 149, 151

Conseils pratiques, 157

Conservation des documents, 162

Convocation, 151

Délai, 148

Déroulement de la rencontre, 152

Droits et obligations des personnes impliquées, 136

Durée, 148

Durée des rencontres, 152

Enregistrement des rencontres, 155

Enseignements des tribunaux, 158

Exigences envers l'enquêteur, 133

Gestes graves, 147

Habilités interpersonnelles, 133

Informations à obtenir, 153
 Lieu de la rencontre, 152
 Maintien au travail de la personne mise en cause, 147
 Mandat de l'enquêteur, 136
 Mesures provisoires, 146
 Nouvelle preuve, 153
 Par une firme externe, 131, 136, 162
 Personne mise en cause, 137, 145
 Personne plaignante, 137, 138, 144
 Présence de harcèlement, 171
 Preuve circonstancielle, 155
 Preuve d'événements similaires antérieurs, 155
 Preuve documentaire et matérielle, 153
 Preuve par oui-dire, 156
 Qualités, 135
 Questions ouvertes, 144
 Rapport, 161

- Caviardage, 163
- Contenu, 161, 164
- Recevabilité en preuve, 163
- Transmission, 162

 Règles de l'art, 147, 160
 Rencontre avec la personne plaignante, 144
 Suivi, 193
 Suspension de la personne mise en cause, 147
 Témoins, 145, 150, 154
 Versions contradictoires, 155
 Version des faits, 138

Voir aussi **Plainte**

Enquête de la CNESST, 199

Apparence de harcèlement, 203
 Assignation d'un avocat, 203
 Collaboration de l'employeur, 202
 Décision, 201, 203
 Immunité, 202
 Plainte frivole ou de mauvaise foi, 201

Pouvoirs de la CNESST, 201
 Pouvoirs de l'enquêteur, 202
 Recevabilité de la plainte, 201
 Révision de la décision, 201
 Rôle de l'enquêteur, 200

Équité

Avantages, 70
 Mesure disciplinaire, 179

Évaluation de la performance

Commentaires sur des comportements inappropriés, 118

Événements similaires antérieurs

Enquête, 155

Excuse, 172, 183

Expertise médicale, 64

– F –

Fausse allégation, 168

Fausse victime, 75

Formation, 74, 80, 97, 173, 193

Des gestionnaires, 98, 173
 Des salariés, 98
 Obligation de l'employeur, 97

Formulaire de plainte, 139-143

Fournisseur, 12, 22, 175

– G –

Geste d'une gravité exceptionnelle, 38, 40-42, 178

Facteurs de pondération, 180
 Mesures provisoires, 147
 Tolérance zéro, 180

- Gestion de l'absentéisme**, 63
Procédure administrative, 64
- Gestion de la discipline**, 60
Enquête, 61
Normes objectives, 61
Processus progressif, 61, 64
- Gestion des comportements inappropriés**, 100
Approche disciplinaire, 118
Approche informelle, 110, 129
Coaching, 111
Congédiement administratif, 112, 117
Congédiement disciplinaire, 120
Intervention auprès du salarié, 110
Lettre d'attentes, 115
Lettre de congédiement, 126
Médiation, 110
Obligation de l'employeur, 100
Obligations du gestionnaire, 110
Premier avertissement, 124
Rencontre, 110, 115
Suivi du dossier, 101, 110
Suspension du salarié, 120, 125
- Gestion du rendement**, 65
Correction, 66
Évaluation objective, 65
Rencontres informelles, 65
- Gestionnaire**
De premier niveau, 110
Droit à l'erreur, 56
Droit de gérance, 18, 54
Formation, 98, 173
Harcèlement envers un autre gestionnaire, 18
Nouveau, 68, 98
Obligations, 109
Personne en autorité, 18, 182
Personne plaignante, 17, 20
Respect des règles de conduite, 109
Retrait des responsabilités, 174
Rôle, 55, 109
Savoir-être, 59
- Grief**, 82, 197
Délai, 198
Médiation, 200
Meilleures pratiques, 209
- H –
- Harcèlement collectif**, 49
- Harcèlement discriminatoire**, 25, 83
- Harcèlement fondé sur la race**, 25
- Harcèlement psychologique**
Définition, 25, 31, 80, 83
Descendant, 18
Droit du salarié, 12
Entre gestionnaires, 18
Formes, 25
Horizontal, 19
Législation, 9, 12, 14
Obligations de l'employeur, 12, 79, 172
Par un gestionnaire, 18
Par un salarié, 19
Par un tiers, 22
Personne mise en cause, 18
Personne plaignante, 17
Prévention, 76
Source, 18
Statistiques, 11
Vertical ou hiérarchique, 18
- Harcèlement sexuel**, 9
Comportements, 25
- Hostile**, 43, 74

- I -

Incivilité*Voir* **Civilité****Indemnité**, 219, 220**Information**, 97**Infraction pénale**, 218**Intégrité psychologique/psychique ou physique***Voir* **Atteinte à l'intégrité psychologique ou physique****Intention de la personne mise en cause**, 52

- L -

Langage d'usine, 103**Lésion professionnelle**

Accès au dossier, 207

Allégations du salarié, 207

Commentaire de l'employeur, 207

Contestation, 64

Double recours, 204, 211

Fardeau de la preuve, 203

Jonction des recours, 211

Motifs, 204

Pouvoirs du Tribunal, 211

Réclamation, 203

Loi modernisant le régime de santé et de sécurité du travail, 14**Loi sur la santé et la sécurité du travail**, 9, 14-16

Programme de prévention, 80

Violence à caractère sexuel, 28

Violence physique ou psychologique, 27

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, 63-64, 203, 211

Violence à caractère sexuel, 206

Loi sur les normes du travail, 63

Droit du salarié, 12

Harcèlement psychologique, 14, 25, 28, 31

Obligations de l'employeur, 12, 22

Plainte ou grief, 197

Politique en matière de harcèlement, 15, 76

Prise en charge de la plainte ou du signalement, 99

Réforme, 9

Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail, 9, 15

Arbitrage, 198

Information et formation, 97

Infraction pénale, 218

Lésion professionnelle, 206

Mesure disciplinaire, 118, 177

Plainte (délai), 199

Politique de prévention, 79

Signalement, 129

- M -

Médiation, 110

Confidentialité, 199

Consentement du salarié, 111, 199

Fin, 199

Griefs ou plaintes déposés, 111

Nomination du médiateur, 199

Refus, 111, 199

Salarié syndiqué, 200

Médiation préventive, 130**Mépris**, 43**Mesure contre le harceleur**, 172**Mesure de redressement**, 171

Mesure disciplinaire, 60

- Absence d'auto-critique, 183
- Absence non motivée, 64
- Années d'ancienneté, 182
- Antérieure, 186
- Aveux, 184
- Circonstances aggravantes, 119
- Clause d'amnistie, 118, 177
- Collaboration du salarié, 184
- Comportements inappropriés, 118
- Continuité, 180
- Dossier disciplinaire, 182
- Double sanction, 179
- Effet du harcèlement, 181
- Facteurs de pondération, 180-189
- Fausse allégation, 168
- Gradation des sanctions, 118, 177, 186
- Gravité des gestes, 180
- Incivilité, 74
- Liste de contrôle, 189
- Milieu de travail, 186
- Objectifs, 175
- Plusieurs victimes, 180
- Présence de harcèlement, 172, 175
- Problèmes personnels du salarié, 185
- Proportionnalité de la sanction, 176
- Récidive, 118
- Regrets, 184
- Répétition, 180
- Salarié exerçant des fonctions syndicales, 182
- Situation d'autorité, 182
- Uniformité, 179

Voir aussi **Congédiement**

Mesure non disciplinaire, 172**Milieu de travail**

- Et mesure disciplinaire, 186
- Exempt de harcèlement, 12

Néfaste, 47

Ministre du Travail, 200

– N –

Non désiré, 44

– O –

Obligation de civilité

Voir **Civilité**

Obligation de diligence, 101**Obligation de loyauté**

Enquête, 138

Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA), 99, 133**Organisation du travail**

Changements, 68

Organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés, 197

– P –

Période d'essai ou de probation, 107**Personne raisonnable**

Appréciation du comportement, 49

Plainte

- Absence de harcèlement, 167
- Actes d'incivilité, 104
- Admissibilité, 139
- Conservation des documents, 193
- Délai, 198
- Diagnostic préliminaire, 139
- Écrite, 139
- Enquête, 131, 199
- Formulaire, 139-143
- Modalités, 84, 130

Personne désignée, 99
 Statistiques, 11
 Suivi, 193
 Version des faits, 138
 Victimisation, 75
 Visant des gestionnaires, 18

Voir aussi **Enquête**

Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique, 76

Absence de, 187
 Accusé réception, 93, 98
 Admissibilité de la plainte, 138
 Application, 83
 Confidentialité du processus, 84
 Conservation des documents, 84
 Contenu, 74, 79, 81, 82-85, 148
 Définitions, 83
 Disposition contraignante, 81
 En milieu syndiqué, 82
 Enquête, 148, 160
 Flexibilité, 81
 Modèle, 15, 86-96
 Non-respect, 85
 Objectifs, 83
 Obligations de l'employeur, 12, 79
 Plaintes ou signalements, 84
 Préambule, 83
 Principes, 84
 Rôles et responsabilités, 84
 Révision, 80

Preuve

Circonstancielle, 155
 Conservation, 193
 D'événements antérieurs similaires, 155
 Documentaire et matérielle, 153
 Fardeau de la preuve, 208
 Par oui-dire, 156

Rapport d'enquête, 163
 Réclamation pour lésion professionnelle, 203

Prévention du harcèlement, 79

Obligations de l'employeur, 216

Programme d'aide aux employés (PAE), 147

– R –

Rapport d'enquête

Voir **Enquête**

Rapports sociaux difficiles, 71

Règlement sur la prévention du harcèlement et de la violence dans le lieu de travail, 9, 12

Règles de conduite, 108

Regret, 184

Réintégration du salarié, 219

Remède, 219

Rendement

Voir **Gestion du rendement**

Renseignements personnels

Enquête, 149

Réorganisation du travail, 68

Répétition, 37, 180

Réputation, 149

Résidence du salarié, 12

Retour au travail, 64

Retrait des responsabilités, 174

Rétrogradation, 175

- S -

Salarié

Comportements inappropriés, 110
 Congédiement, 20, 60, 76
 Difficile à gérer, 110
 Directives de l'employeur, 54, 60
 Droit, 12
 Exerçant des fonctions syndicales, 17, 182
 Formation, 98
 Harcèlement envers un collègue, 19
 Harcèlement envers un gestionnaire, 20
 Obligations, 63, 65
 Personne plaignante, 17
 Présence au travail, 63
 Prestation de travail, 63, 65
 Profil, 17
 Réorganisation du travail, 68
 Sanction disciplinaire, 60
 Savoir-être, 104

Salarié du gouvernement

Plainte, 198

Salarié non syndiqué

Plainte, 197

Salarié syndiqué

Grief, 82, 197, 198

Sanction disciplinaire,

Voir **Gestion de la discipline, Mesure disciplinaire**

Signalement

Modalités, 84, 130
 Personne désignée, 99
 Pratique interdite, 129

Suspension du salarié, 120, 125, 173, 179

Modèle de lettre, 190

Syndicat, 17, 82

Choix de l'enquêteur, 135
 Enquête, 138
 Harcèlement par un salarié exerçant des fonctions syndicales, 182
 Gestion des comportements inappropriés, 111

- T -

Télétravail, 12, 16**Témoin, 145**

Rencontre, 150
 Rôle de l'enquêteur, 154

Tiers

Harcèlement, 22, 175

Voir aussi **Client, Fournisseur, Visiteur**

Tolérance de l'employeur, 186**Travailleur**

Voir **Salarié**

Tribunal administratif du travail

Audience, 208
 Conciliation, 208
 Délai, 208
 Dommages accordés, 224-234
 Enquête de la CNESST, 203
 Fardeau de la preuve, 208
 Gestion des audiences, 208
 Jonction des recours, 211
 Meilleures pratiques, 209
 Ordonnance, 210, 219
 Révision de la décision de la CNESST, 201

Tribunal d'arbitrage, 198

Voir aussi **Arbitre de griefs**

- U -

Une seule conduite grave

Voir **Geste d'une gravité exceptionnelle**

- V -

Victimisation, 75, 168

Violence, 27

Obligations de l'employeur, 14

Violence à caractère sexuel, 15

Définition, 15, 28, 206

Lésion professionnelle, 206

Violence conjugale ou familiale, 14

Définition, 27

Programme de prévention, 16

Violence physique

Définition, 27

Violence psychologique

Définition, 27

Visiteur, 12, 175