

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
<b>PARTIE I – COMMENT RECONNAÎTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. L’existence du harcèlement psychologique .....</b>	<b>5</b>
a) Une conduite vexatoire .....	6
b) Des comportements, paroles, actes ou gestes répétés .....	7
c) Des comportements, paroles, actes ou gestes hostiles .....	10
d) Des comportements, paroles, actes ou gestes non désirés .....	10
e) L’atteinte à la dignité ou à l’intégrité psychologique ou physique de l’employé .....	12
f) Le milieu de travail néfaste .....	13
<b>2. Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique .....</b>	<b>14</b>
a) L’exercice des droits de direction et le droit à l’erreur .....	14
b) Les rapports sociaux difficiles .....	18

c) Les situations conflictuelles . . . . .	20
d) La victimisation et la personnalité paranoïde . . . . .	21
<b>3. Liste de contrôle</b>	
– Comment assurer le sain exercice des droits de la direction. . . . .	24
<b>4. Cas vécus</b>	
– Présence de harcèlement psychologique . . . . .	24
– Présence de harcèlement psychologique découlant d’une seule conduite grave. . . . .	26
– Absence de harcèlement psychologique – exercice des droits de direction. . . . .	27
– Absence de harcèlement psychologique – présence d’une situation conflictuelle . . . . .	30
 <b>À RETENIR</b> . . . . .	31
<b>PARTIE II – LES OBLIGATIONS DE L’EMPLOYEUR</b> . . . . .	31
<b>1. Les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique</b> . . . . .	35
a) La politique. . . . .	35
b) Former et informer les employés et les cadres. . . . .	37
c) Gérer les conflits et les comportements négatifs et puérils . . . . .	38
<b>2. Les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique.</b> . . . . .	40

---

a) Intervenir rapidement . . . . .	40
b) Faire une enquête . . . . .	41
c) Les conséquences de la non-intervention de l'employeur . . . . .	41
<b>3. Modèle</b>	
– Politique pour prévenir et contrer le harcèlement psychologique au travail . . . . .	43
<b>4. Cas vécus</b>	
– Non-intervention de l'employeur ayant entraîné sa responsabilité . . . . .	48
 <b>À RETENIR</b> . . . . .	50
 <b>PARTIE III – L'ENQUÊTE</b> . . . . .	 51
<b>1. Le processus informel</b> . . . . .	51
<b>2. Le processus formel</b> . . . . .	54
a) Les étapes préliminaires . . . . .	54
i) Le mode d'enquête : enquêteur interne ou externe . . . . .	54
ii) Le choix de l'enquêteur . . . . .	56
iii) Le mandat de l'enquêteur . . . . .	58
b) Les étapes initiales du processus formel d'enquête . . .	59
i) Les droits et obligations des personnes impliquées dans l'enquête . . . . .	59

ii)	La première étape : la version de la personne plaignante . . . . .	61
iii)	La deuxième étape : la version de la personne mise en cause . . . . .	64
iv)	Les mesures provisoires pendant le processus d'enquête . . . . .	65
c)	L'enquête complète . . . . .	65
i)	La durée de l'enquête . . . . .	66
ii)	Les caractéristiques d'une bonne enquête . . . . .	67
iii)	La rencontre avec les témoins . . . . .	69
	– Les types de témoins . . . . .	69
	– Le lieu et la durée de la rencontre . . . . .	70
	– Le déroulement de la rencontre . . . . .	71
	– La possibilité de se faire accompagner . . . . .	72
iv)	L'interrogatoire des témoins . . . . .	73
	– La recherche de la vérité . . . . .	73
	– Poser des questions ouvertes . . . . .	74
	– Prendre des notes . . . . .	74
v)	Les autres éléments de preuve . . . . .	76
	– La preuve matérielle et documentaire . . . . .	76
	– La preuve circonstancielle . . . . .	76

---

– La preuve d'événements similaires antérieurs . . . . .	77
– La preuve par oui-dire . . . . .	77
vi) Le rapport d'enquête . . . . .	78
vii) L'impact d'une plainte externe ou d'un grief sur le processus interne . . . . .	81
<b>3. Listes de contrôle</b>	
– Exemples de questions types . . . . .	82
– Conseils pratiques avant, pendant et après l'enquête . . . . .	84
– Contenu du rapport d'enquête . . . . .	86
– Enseignements des tribunaux en matière d'enquête à partir de cas vécus. . . . .	88
<b>4. Modèles</b>	
– Formulaire de plainte . . . . .	92
– Formulaire d'engagement à la confidentialité . . . . .	96
 <b>À RETENIR</b> . . . . .	97
<b>PARTIE IV – LES SUITES DE L'ENQUÊTE</b> . . . . .	99
<b>1. L'absence de harcèlement psychologique</b> . . . . .	101
<b>2. La présence de harcèlement psychologique</b> . . . . .	102
a) Les mesures de redressement pour la victime . . . . .	102

b) Les mesures contre le harceleur . . . . .	103
i) L'imposition de mesures non disciplinaires . . . .	104
ii) L'imposition de mesures disciplinaires . . . . .	105
<b>3. Le suivi . . . . .</b>	<b>107</b>
<b>4. Liste de contrôle</b>	
– Analyse des facteurs aggravants et atténuants . . . . .	108
<b>5. Modèles</b>	
– Lettre de suspension . . . . .	110
– Lettre de congédiement à la suite d'une suspension. . . . .	112
– Lettre de congédiement (aucune gradation des sanctions). . . . .	113
<b>6. Cas vécus</b>	
– Congédiements pour avoir exercé du harcèlement psychologique. . . . .	115
– Suspensions maintenues ou substituées au congédiement pour avoir exercé du harcèlement psychologique. . . . .	116
– Absence de harcèlement psychologique – fausse victime . . . . .	118
– Congédiement pour fausses accusations de harcèlement psychologique . . . . .	118
 <b>À RETENIR . . . . .</b>	<b>119</b>

---

<b>MOT DE LA FIN</b> .....	121
<b>RÉFÉRENCES DES DÉCISIONS CITÉES</b> .....	123
<b>INDEX ANALYTIQUE</b> .....	129
<b>NOS PUBLICATIONS</b> .....	137