




TABLE DES MATIÈRES


INTRODUCTION	1
PARTIE I – COMMENT RECONNAÎTRE LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE	3
1. L’existence du harcèlement psychologique	5
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
2. Ce qui ne constitue pas du harcèlement psychologique	14
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
3. Liste de contrôle	
– Comment assurer le sain exercice des droits de la direction.	24
4. Cas vécus	
– 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
 À RETENIR	31
PARTIE II – LES OBLIGATIONS DE L’EMPLOYEUR	31
1. Les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique	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
2. Les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement psychologique.	40

a) Intervenir rapidement	40
b) Faire une enquête	41
c) Les conséquences de la non-intervention de l'employeur	41
3. Modèle	
– Politique pour prévenir et contrer le harcèlement psychologique au travail	43
4. Cas vécus	
– Non-intervention de l'employeur ayant entraîné sa responsabilité	48
 À RETENIR	50
 PARTIE III – L'ENQUÊTE	 51
1. Le processus informel	51
2. Le processus formel	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
3. Listes de contrôle	
– 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
4. Modèles	
– Formulaire de plainte	92
– Formulaire d'engagement à la confidentialité	96
 À RETENIR	97
PARTIE IV – LES SUITES DE L'ENQUÊTE	99
1. L'absence de harcèlement psychologique	101
2. La présence de harcèlement psychologique	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
3. Le suivi	107
4. Liste de contrôle	
– Analyse des facteurs aggravants et atténuants	108
5. Modèles	
– Lettre de suspension	110
– Lettre de congédiement à la suite d'une suspension.	112
– Lettre de congédiement (aucune gradation des sanctions).	113
6. Cas vécus	
– 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
 À RETENIR	119

MOT DE LA FIN	121
RÉFÉRENCES DES DÉCISIONS CITÉES	123
INDEX ANALYTIQUE	129
NOS PUBLICATIONS	137