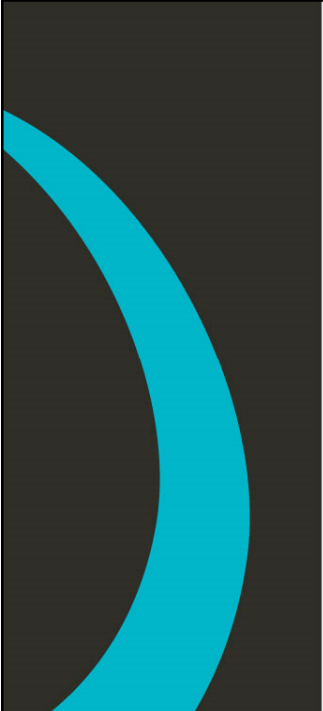


Prévenir le harcèlement psychologique et promouvoir la civilité au travail


Josianne Brouillard, conseillère en prévention
Mars 2023

1



L'ASSTSAS EN QUELQUES MOTS

2



- Association paritaire pour la
- Santé et la
- Sécurité du
- Travail du
- Secteur
- Affaires
- Sociales

3

© ASSTSAS

3

VOTRE ASSOCIATION SECTORIELLE PARITAIRE

L'ASSTSAS se consacre exclusivement à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Créée en 1979 en vertu de la Loi sur la santé et la sécurité du travail (SST), l'ASSTSAS est un organisme sans but lucratif.

Son financement provient de la cotisation perçue auprès de tous les employeurs du secteur de la santé et des services sociaux par la CNESST.

C'est pourquoi la plupart de ses produits et services sont gratuits pour sa clientèle ou disponibles à un prix compétitif !

4


© ASSTSAS

4

NOTRE CLIENTÈLE

- Établissements publics et privés du secteur de la santé et des services sociaux
- Groupes communautaires
- Centres de la petite enfance et garderies
- Services préhospitaliers
- Cliniques médicales
- Cliniques dentaires
- Résidences privées pour aînés

450 000 travailleurs et cadres
Un conseiller attitré à chacun des établissements



UNE GRANDE ÉQUIPE
À VOTRE SERVICE
DANS TOUTES
LES RÉGIONS
DU QUÉBEC

5

© ASSTSAS

5

CONSEIL ET ASSISTANCE

- Solutions à des risques physiques, chimiques, biologiques, mécaniques, ergonomiques et psychologiques
- Mise en place et développement des comités paritaires de SST
- Organisation des activités de prévention
- Programmes de prévention des TMS, des infections, des agressions, etc.
- Aménagements et équipements pour la clientèle obèse
- Prévention en milieu d'hébergement et de soins de longue durée
- Manipulation des médicaments dangereux
- Soutien lors de rénovation et de construction

6

© ASSTSAS

6

FORMATIONS



- Santé psychologique au travail
- PDSP
- Approche relationnelle de soins
- Oméga
- Cadenassage
- Enquête et analyse d'un événement accidentel
- Prévention des risques en hygiène et salubrité
- Sécurité lors des travaux d'amiante
- SIMDUT
- Webconférences/Midis-causeries

7

© ASSTSAS

7

INFORMATION

asstsas.qc.ca

Téléchargement gratuit des publications, dossiers thématiques, calendrier des formations, liens utiles, etc.

OP (Objectif prévention) et Sans pépins

Articles de référence, projets réalisés dans les établissements, nouveautés en SST, etc.

ASSTSAS Infos

Bulletin électronique


Centre de références et de documentation

Réponse personnalisée à vos besoins d'information en SST : info@asstsas.qc.ca

8


© ASSTSAS

8



CONTENU DE LA PRÉSENTATION

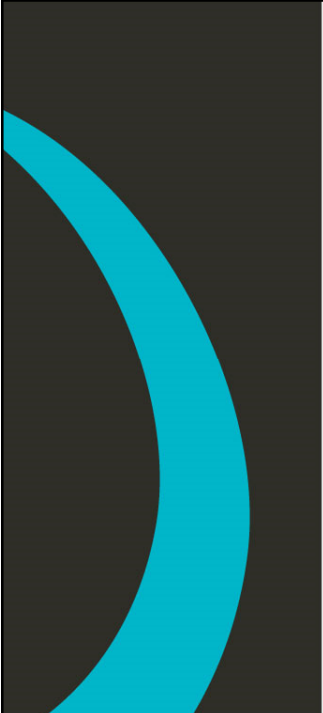
- Définition du harcèlement psychologique et sexuel
- Exemples d'incivilité et de civilité
- Conséquences de l'incivilité sur la santé
- Stratégies d'intervention en cas d'incivilité
- Rôles et responsabilités



9

© ASSTSAS

9



DÉFINITION

Harcèlement psychologique et sexuel

10

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SEXUEL

Loi sur les normes du travail, art. 81.18¹

« Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une **conduite vexatoire** se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes **répétés**, qui sont **hostiles ou non désirés**, laquelle **porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité** psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un **milieu de travail néfaste**. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

1 – Loi sur les normes du travail, Chapitre IV, Section V.2, art. 81.18 – [https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/n-1.1]
En vigueur depuis le 12 juin 2018

11

© ASSTSAS

11

CONDUITE VEXATOIRE

Cette conduite est humiliante, offensante ou abusive pour la personne qui la subit. Elle blesse la personne dans son amour-propre et l'angoisse. Elle dépasse ce qu'une personne raisonnable estime correct dans le cadre de son travail.

Il peut s'agir des conduites suivantes

- Humilier
- Blessier
- Faire de la peine à l'autre personne

12

© ASSTSAS

12

COMPORTEMENTS, PAROLES, ACTES OU GESTES RÉPÉTÉS

Pour qu'il puisse s'agir de harcèlement psychologique, les faits reprochés doivent s'être produits de manière répétée à l'égard de l'autre personne.

Toutefois, une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique, par exemple

- Agression physique
- Menace de mort
- Attouchements
- Viol ou tentative de viol

13

© ASSTSAS

13

HOSTILES OU NON DÉSIRÉS

- Les faits reprochés doivent être perçus comme hostiles ou non désirés.
- Considérer le contexte (ex. : si le harceleur est le supérieur hiérarchique, la victime pourra ne pas en parler par craintes de représailles).
- Pas besoin de prouver une intention malicieuse.

14

© ASSTSAS

14

ATTEINTE À LA DIGNITÉ OU À L'INTÉGRITÉ

Cela réfère au droit pour toute personne d'être traitée avec respect et considération sans égard, notamment, à son âge, sa culture, son origine ethnique, sa santé physique ou mentale, son orientation sexuelle, sa religion, ses connaissances ou ses compétences.

L'intégrité psychologique ou physique réfère à l'atteinte du bien-être psychologique et physique (anxiété, troubles du sommeil, maux physiques).

15

© ASSTSAS

15

MILIEU DE TRAVAIL NÉFASTE

C'est un milieu de travail où la victime perçoit des tensions, un manque de collaboration, un climat lourd, lorsqu'elle se sent isolée ou ressent une appréhension de rencontrer le harceleur.

16

© ASSTSAS

16

DROIT DE GÉRANCE

Le fait pour un employeur de réaliser un suivi sur certains éléments du travail, est considéré faire partie de son droit de gérance, par exemple

- La qualité du travail effectué
- L'attitude
- La ponctualité
- Etc.

Il pourra s'agir d'abus de pouvoir s'il est possible de reconnaître la présence des 5 critères énumérés à la définition du harcèlement psychologique.

17

© ASSTSAS

17

POLITIQUE - OBLIGATION DE L'EMPLOYEUR

Loi sur les normes du travail, art. 81.193

« Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

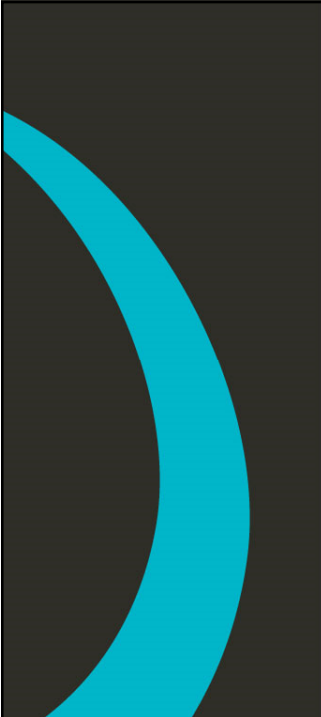
L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel ».

3 - Loi sur les normes du travail, Chapitre IV, Section V.2, art. 81.19 – [https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/n-1.1]
En vigueur depuis le 1er janvier 2019

18

© ASSTSAS


18



DÉFINITION

Incivilité au travail


19



DÉFINITION DE L'INCIVILITÉ

Anderson et Pearson (1999)

- Des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë (l'intention de nuire par l'acteur n'est pas claire) et qui vont à l'encontre des normes de respect mutuel en milieu de travail.
- Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et font preuve d'un **manque de considération** pour autrui.



20

© ASSTSAS

20

EXEMPLES D'INCIVILITÉ

- Commérage ou médisance
- Rumeurs
- Ne pas proposer son aide
- Regard déplaisant
- Ton de voix impatient ou fort
- Faire du bruit
- Gestes brusques
- Attitude méprisante
- Attitude négative
- Langage grossier, impoli
- Faire un reproche à une personne devant un groupe
- Utiliser les médias sociaux en contexte inapproprié
- Ne pas assumer ses erreurs
- Retenir des informations
- Être peu tolérant d'un rythme de travail différent
- Créer des clans
- Ignorer un collègue
- Exclure un collègue

21

© ASSTSAS

21

CONSÉQUENCES POSSIBLES DE L'INCIVILITÉ

Effets/réactions immédiates	Effets à court terme	Effets à long terme
Adoption de comportements d'incivilité (pour rendre la pareille)	Diminution de la capacité à récupérer après une journée de travail	Augmentation de l'intention de quitter
Augmentation du doute de soi, de la passivité	Diminution de la satisfaction au travail	Diminution de l'engagement et de la prestation au travail
Augmentation des émotions négatives	Augmentation de la détresse et diminution du bien-être	Augmentation du risque d'épuisement professionnel

22

© ASSTSAS

22

INTERPRÉTATION D'UNE ATTITUDE

Notre perception d'un comportement, d'un geste ou d'une parole peut être influencée par les éléments suivants

- Notre éducation
- Notre culture
- Nos valeurs
- Le contexte (changement, compréhension des rôles et des responsabilités)
- Notre relation avec l'autre (plus ou moins d'affinités)
- Notre état de santé physique et psychologique

23

© ASSTSAS

23

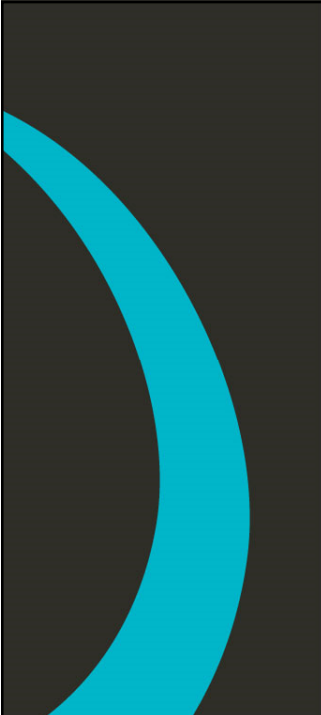
STRATÉGIES D'INTERVENTION EN CAS D'INCIVILITÉ

1. Éviter de le prendre personnel
2. Rencontrer la personne concernée pour lui en parler
 - Choisir le bon moment (pour soi et pour l'autre)
 - Choisir le lieu (discret)
 - Rapporter des faits
 - Utiliser le « je »
 - Laisser l'autre personne exprimer son point de vue
 - Écouter l'autre personne
 - Établir une entente
 - Revenir sur l'entente, en cas de répétition
- Si la situation se reproduit, documenter avec des faits et rencontrer le gestionnaire pour lui en parler

24

© ASSTSAS


24



DÉFINITION

Civilité au travail


25



DÉFINITION DE LA CIVILITÉ

Carter (1998)
« La civilité, c'est l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut être capable de vivre ensemble. »

- Il croit que l'on se doit d'agir avec civilité même avec les gens que l'on n'aime pas car la civilité est le plus petit dénominateur commun de nos relations interpersonnelles.
- Agir avec civilité peut nous demander un effort mais l'on souhaite tous que les autres fassent ce même effort envers nous.



26
© ASSTSAS

26

DÉFINITION DE LA CIVILITÉ

En résumé...

La civilité se traduit par des comportements, des gestes, des paroles et une conduite qui permettent aux individus de notre environnement d'être épanouis et de se sentir bien au travail.



27

© ASSTSAS

27

EXEMPLES DE CIVILITÉ

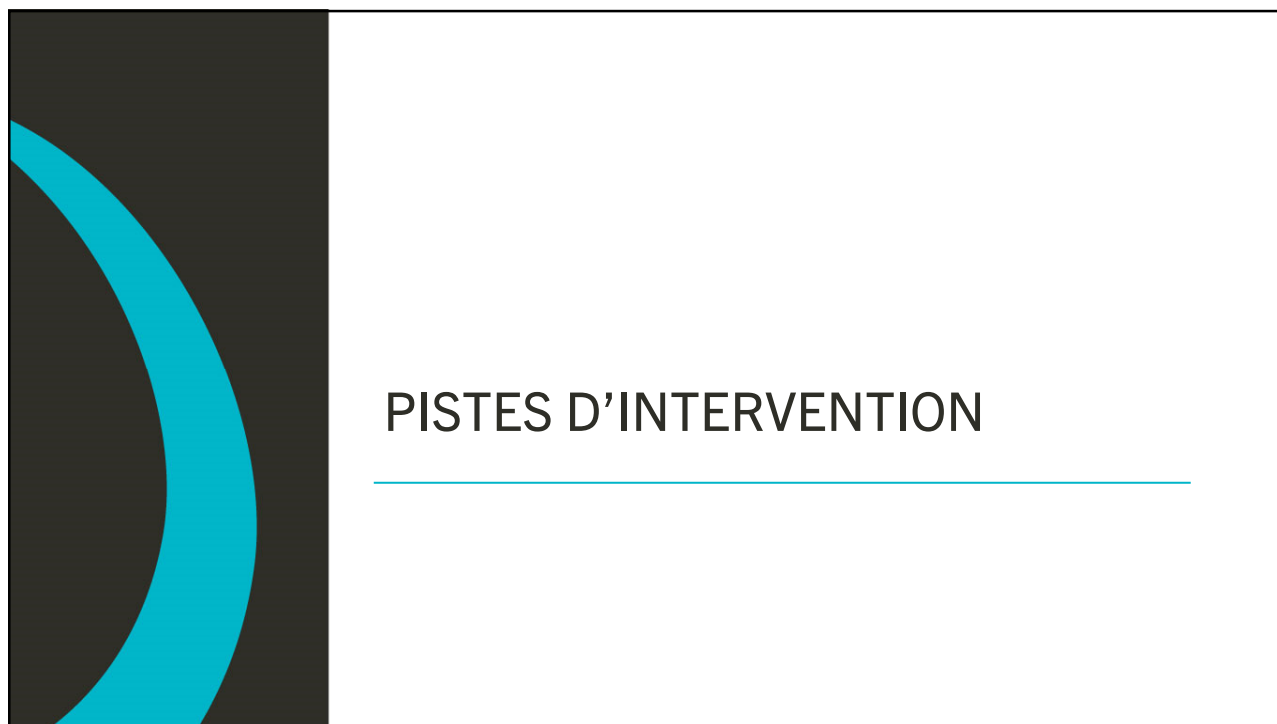
- Féliciter un collègue pour un travail accompli
- Être de bonne humeur, attitude positive
- Être ponctuel au travail, aux réunions
- Tenter de minimiser le bruit
- Remettre les articles, équipements au bon endroit
- Maintenir l'environnement de travail propre et en ordre



28

© ASSTSAS

28



29

EMPLOYEUR - RÔLES, RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

- Établir des moyens de prévention de l'incivilité
 - Produire une politique de prévention du harcèlement psychologique et sexuel et la faire connaître
 - Établir un code de civilité
 - Gérer les conflits
- Respecter les obligations légales
 - Loi sur les normes du travail
 - Loi sur la santé et la sécurité du travail
 - Charte des droits et liberté de la personne
 - Code civil du Québec

30

© ASSTSAS

30

LOI SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (LSST)³

Chapitre II, section I, art. 2 - Objet de la loi

- *La présente loi a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et **psychique** des travailleurs.*

Chapitre III, section I, par. 5 ,art. 49 – Obligations du travailleur

- *Le travailleur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique et **psychique**.*

Chapitre III, section II, par. 2, art. 51 - Obligations de l'employeur

- *L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique et **psychique** du travailleur.*

3 - S-2.1 - Loi sur la santé et la sécurité du travail (<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/S-2.1>)

31

© ASSTSAS

31

PRÉVENTION DE LA VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL



Pixabay

Ajouts à la LSST

Article 51.16

Prendre les mesures pour assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel.

32

© ASSTSAS

32

GESTIONNAIRE - RÔLES, RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

- Intervenir et faire cesser tout comportement d'incivilité
- Se poser la question « pourquoi y a-t-il incivilité ? »
- Gérer les conflits
- Agir à titre de modèle
- Ne pas céder face aux leaders négatifs influents dans l'organisation
- Organiser des entretiens avec les personnes qui quittent l'organisation afin de comprendre la raison de leur départ

33

© ASSTSAS

33

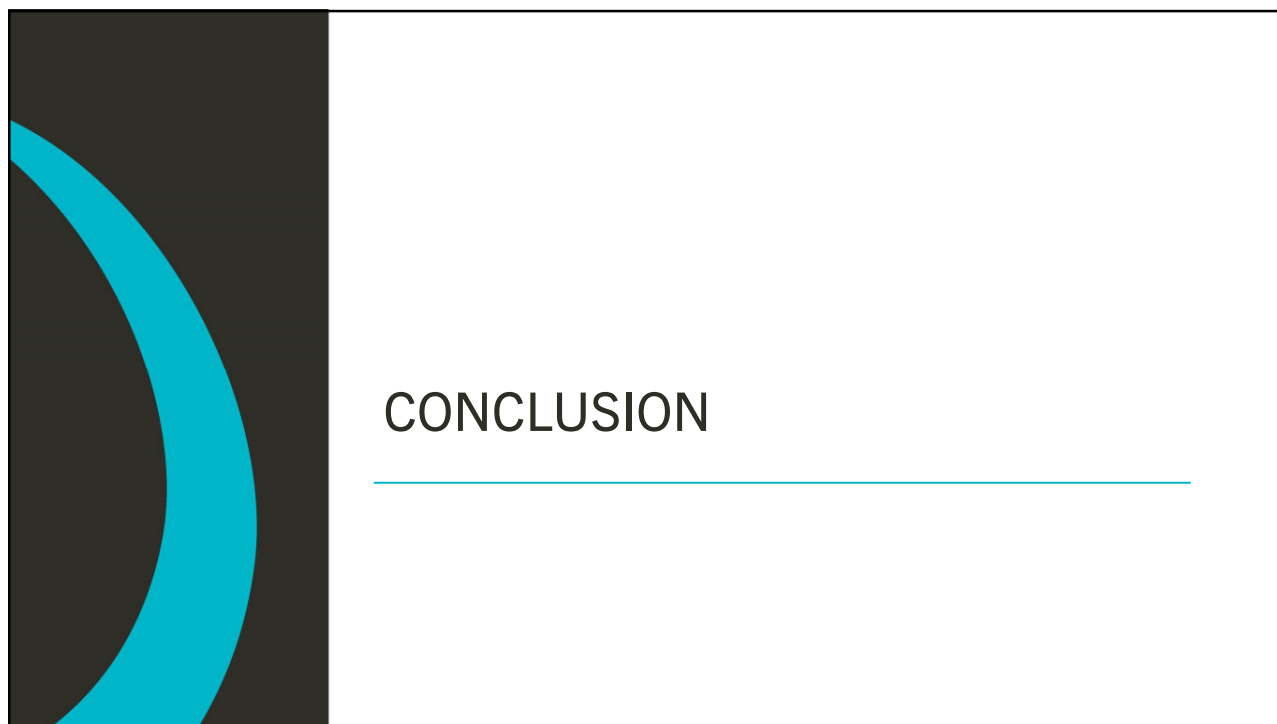
EMPLOYÉ - RÔLES, RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

- Respecter ses obligations prévues à la LSST, art. 49
- Respecter les moyens de prévention de l'incivilité établis par l'employeur (politique, code de civilité)
- Être conscient de « comment j'agis » avec les autres
- Ne pas tolérer un comportement d'incivilité
- Dénoncer l'incivilité vécue ou observée (témoin)
- Agir avec civilité

34

© ASSTSAS

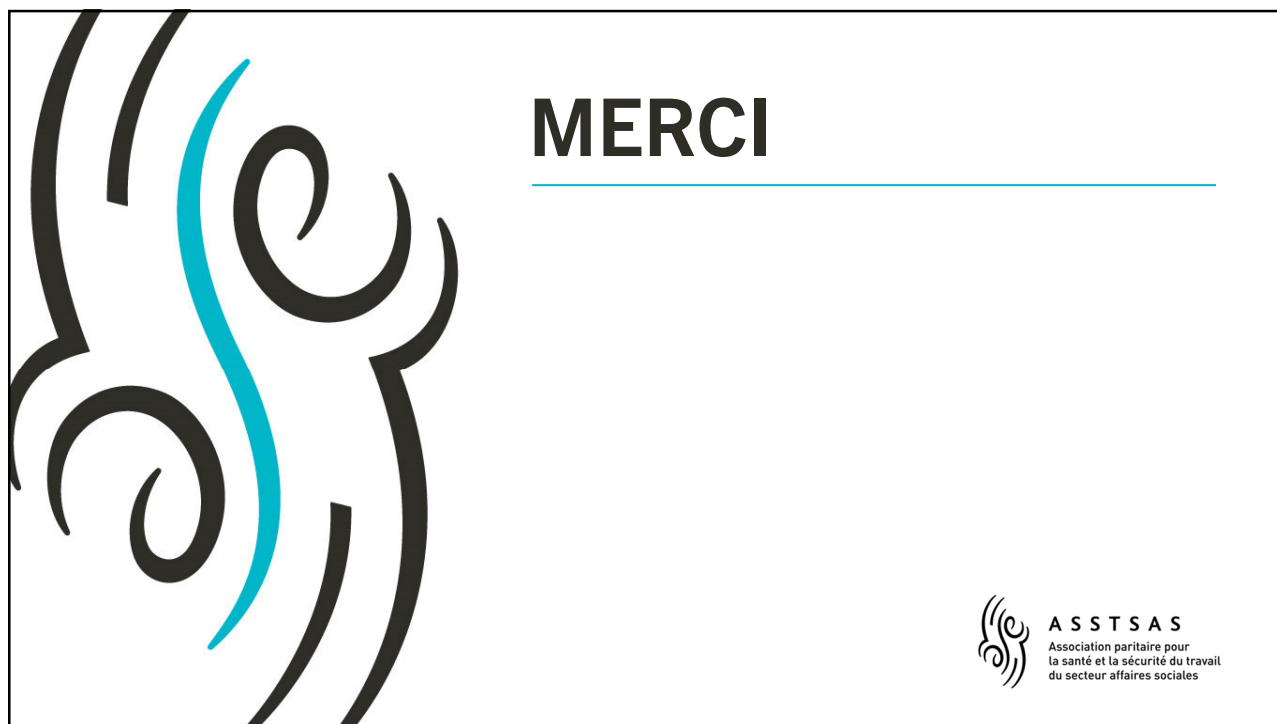
34



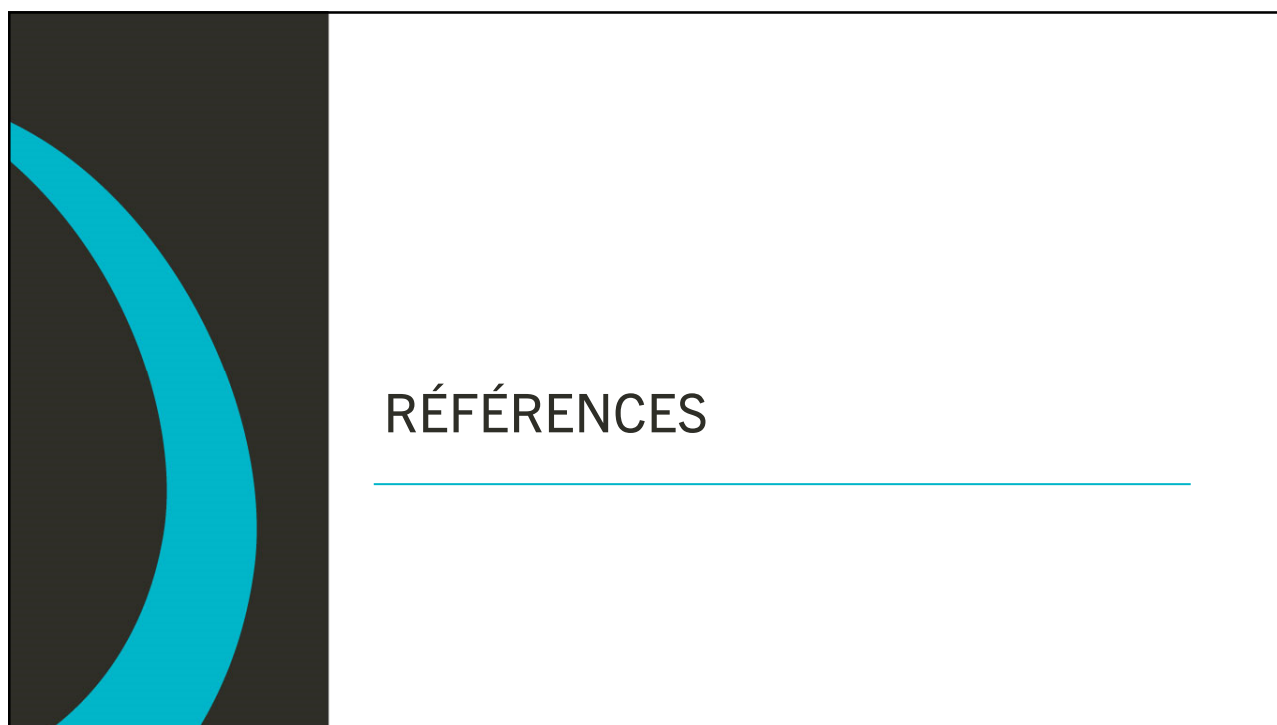
35



36



37



38

RÉFÉRENCES

- CRHA. *Civilité en milieu de travail*.
<https://ordrecrha.org/fr-CA/ressources/dossiers-speciaux/civilite/>
- *Faisons de 2021 l'année de la civilité !* (1^{er} février 2021). Les Affaires.
<https://www.lesaffaires.com/blogues/sophie-emmanuelle-chebin/faisons-de-2021-l-annee-de-la-civilite/622712>
- Groupe CFC. *Savoir-être : Compétences relationnelles Archives. Groupe CFC*.
<https://groupecfc.com/formations/savoir-etre-competences-relationnelles-entreprise/>
- CNESST. *Article 81.18*. (s. d.). Consulté 8 février 2023, à l'adresse
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/organisation/documentation/acces-linformation/documents-servant-prise-decision/normes-travail/loi-sur-normes-travail/chapitre-iv-normes-travail-art-391-97/section-v2-harcèlement-psychologique-art-8118-8120/article-8118>
- Carter, S. (1998). *Civility: Manners, Morals, And The Etiquette Of Democracy*.

39

© ASSTSAS

39

RÉFÉRENCES (SUITE)

- Guidroz, A. M., Burnfield-Geimer, J. L., Clark, O., Schwetschenau, H. M., & Jex, S. M. (2010). The nursing incivility scale : Development and validation of an occupation-specific measure. *Journal of Nursing Measurement*, 18(3), 176-200.
<https://doi.org/10.1891/1061-3749.18.3.176>
- CNESST. *Harcèlement au travail*.
<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/prevention-securite/milieu-travail-sain/harcèlement-au-travail>
- Leiter, M. P., Day, A., Oore, D. G., & Spence Laschinger, H. K. (2012). Getting better and staying better : Assessing civility, incivility, distress, and job attitudes one year after a civility intervention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 425-434.
<https://doi.org/10.1037/a0029540>

40

© ASSTSAS

40

RÉFÉRENCES (SUITE)

- Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor : The critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality & Safety in Health Care*, 13 Suppl 1, i85-90.
https://doi.org/10.1136/qhc.13.suppl_1.i85
- Martin, R. J., & Hine, D. W. (2005). Development and validation of the uncivil workplace behavior questionnaire. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 477-490.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.4.477>
- Nicholson, T., & Griffin, B. (2015). Here today but not gone tomorrow : Incivility affects after-work and next-day recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 218-225.
<https://doi.org/10.1037/a0038376>

41

© ASSTSAS

41

RÉFÉRENCES (SUITE)

- Osatuke, K., Moore, S. C., Ward, C., Dyrenforth, S. R., & Belton, L. (2009). Civility, respect, engagement in the workforce (CREW) : Nationwide organization development intervention at Veterans Health Administration. *Journal of Applied Behavioral Science*, 45(3), 384-410.
<https://doi.org/10.1177/0021886309335067>
- Sirota, T. (2007). Nurse/physician relationships : Improving or not? *Nursing*, 37(1), 52-55.
<https://doi.org/10.1097/00152193-200701000-00040>
- Spence Laschinger, H. K., Leiter, M. P., Day, A., Gilin-Oore, D., & Mackinnon, S. P. (2012). Building empowering work environments that foster civility and organizational trust : Testing an intervention. *Nursing Research*, 61(5), 316-325.
<https://doi.org/10.1097/NNR.0b013e318265a58d>

42

© ASSTSAS

42

RÉFÉRENCES (SUITE)

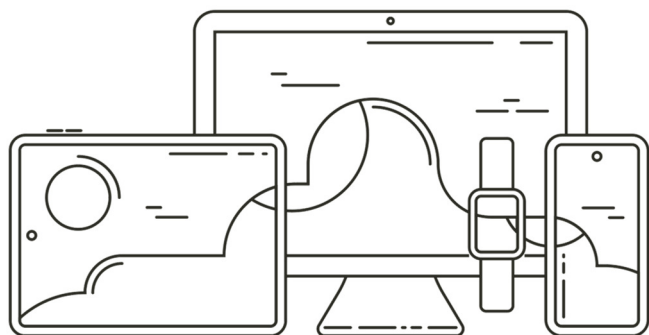
- *The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes.* - PsycNET. (s. d.). Consulté 20 septembre 2021
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2Fa0024442>
- Vimalananda, V. G., Meterko, M., Qian, S., Wormwood, J. B., Solch Msw, A., & Fincke, B. G. (2020). Development and psychometric assessment of a survey to measure specialty care coordination as experienced by primary care providers. *Health Services Research*, 55(5), 660-670.
<https://doi.org/10.1111/1475-6773.13310>

43

© ASSTSAS

43

POUR OBTENIR NOS SERVICES



Visitez notre site
asstsas.qc.ca

Communiquez avec votre
conseiller attitré
asstsas.qc.ca/equipe

Adressez-nous une
demande paritaire
info@asstsas.qc.ca

44

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Montréal

7400, boul. des Galeries-d'Anjou
Bureau 600
Montréal, H1M 3M2
Tél. : 514 253-6871
ou 1 800 361-4528

Québec

1265, boul. Charest Ouest
Bureau 1040
Québec, G1N 2C9
Tél. : 418 523-7780
ou 1 800 361-4528

asstsas.qc.ca

Josianne Brouillard

jbrouillard@asstsas.qc.ca

514 253-6871, poste 247

