



**Prévenir et Corriger  
le harcèlement  
et la violence au travail**

**Colloque de la chaire en gestion de  
la santé et sécurité du travail,  
Université Laval**

**présentation de  
Michel Villiard,  
Conseiller en ressources humaines**



# Comprendre pour agir



- **Harcèlement associé à la notion de conflits mal gérés ou pas gérés**
- **Composantes individuelles et organisationnelles**

# Éléments du système



- **Personnes:** Interagissent dans le but d'accomplir une tâche
- **Gestionnaires:** Responsables du cadre organisationnel

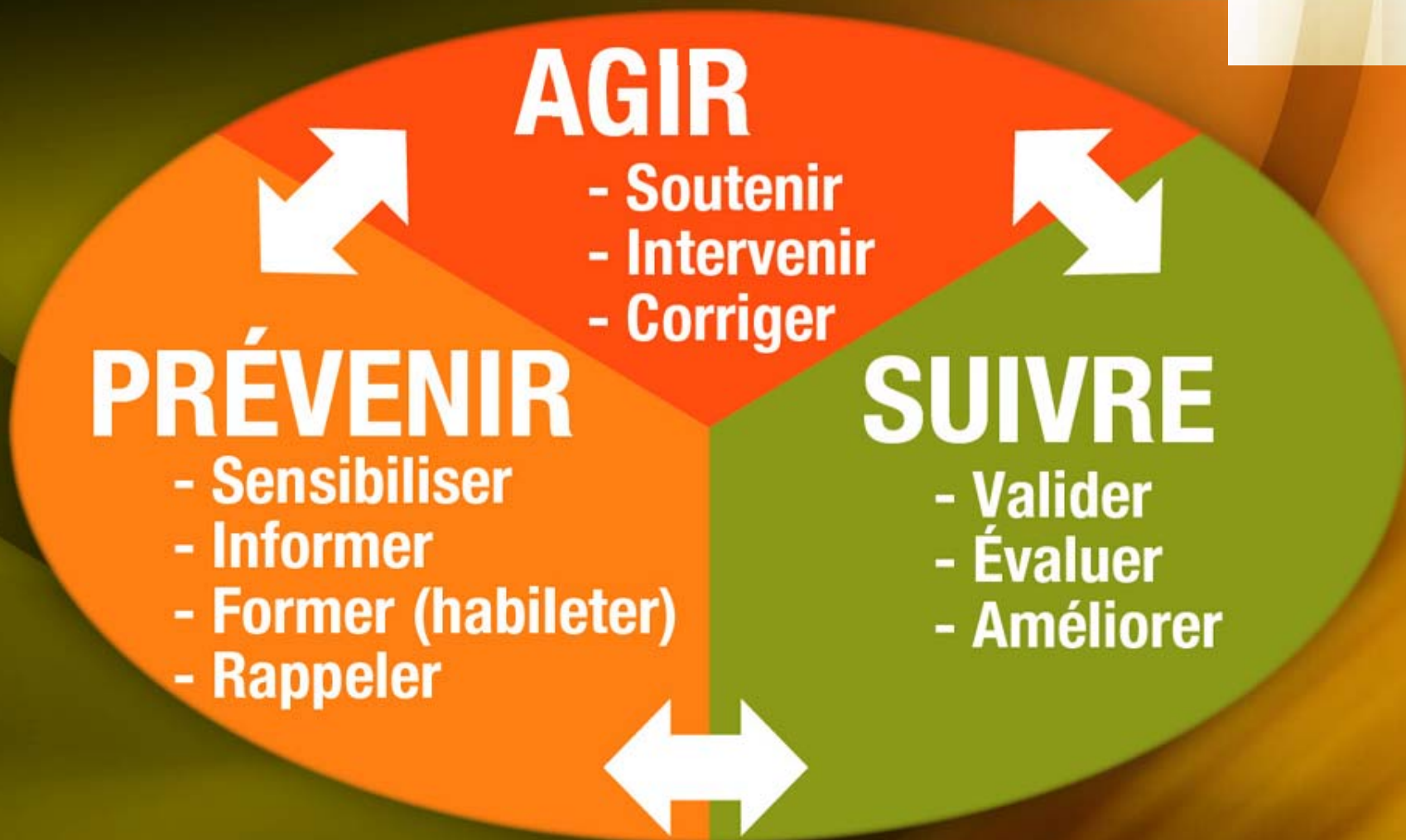
# Lecture dynamique



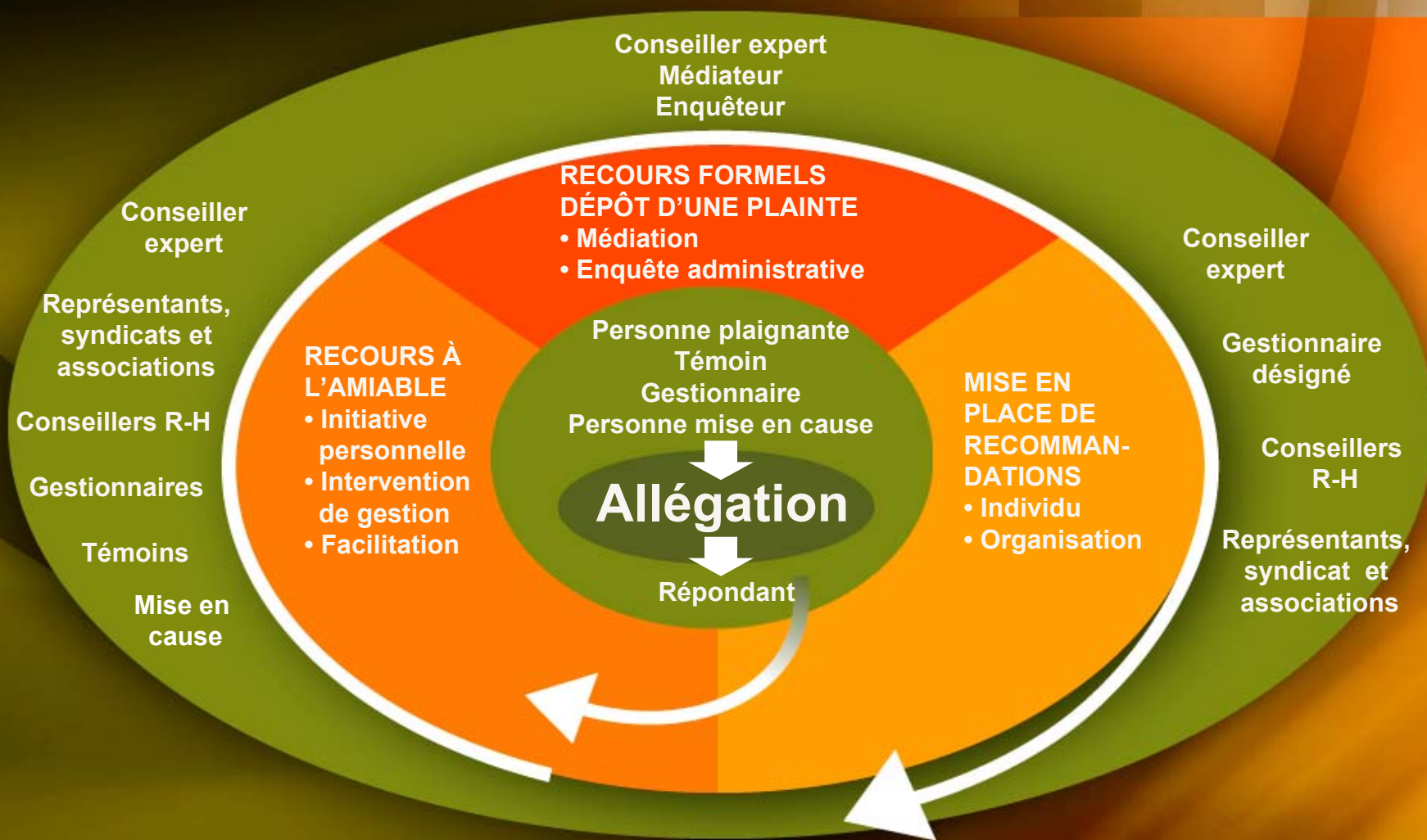
# Principes directeurs du modèle d'action

- Se préoccuper autant des aspects individuels qu'organisationnels
- Favoriser la prévention
- Habileter et responsabiliser les gestionnaires
- Impliquer les employés de tous les niveaux
- Privilégier les recours à l'amiable
- Assurer un suivi

# Modèle d'action



# Traitement des situations de harcèlement et de violence



# Éléments clés



- **Personnes impliquées**
- **Répondant**
- **Conseiller expert**
- **Intervenants (R.H. et autres partenaires)**
- **Recours à l'amiable et formels**
- **Mécanisme de mise en place de solutions**

# Personnes impliquées



- **Personnes plaignantes**
- **Personnes mises en cause**
- **Témoins**
- **Gestionnaires**

# Répondant



- **Détermine avec la personne plaignante s'il s'agit d'une situation de harcèlement**
- **Informe la personne plaignante sur les différentes options pour corriger la situation**
- **Intervient au besoin dans le milieu de travail (ex.facilitation)**
- **Assure le suivi de la plainte au niveau du traitement et des solutions**
- **Recueille les données à des fins de bilan**

# Conseiller expert



- **Gardien du contenu**
- **Intervient en mode support**
- **Responsable du processus d 'enquête**
- **Responsable de la collecte de données pour analyse**

# Recours à l'amiable



## But

- Permettre aux personnes de régler la situation en fonction d'intérêts communs

## Moyens

- Initiative personnelle
- Initiative du gestionnaire
- Facilitation et médiation

# Recours formel

## Enquête et Médiation



### But

- Recevoir et traiter les plaintes écrites

### Moyens

- Enquête
- Médiation

# Traitement de la plainte écrite

- Dépôt de la plainte écrite au conseiller expert
- Remise d'un mandat à un enquêteur
- Utilisation au besoin de la médiation
- Transmission des résultats de l'enquête aux personnes concernées par le conseiller expert

# Mise en place de solutions



## Objectif

- **Mettre en place des solutions en fonction des recommandations issues de l'enquête ou de la médiation**

## Responsable

- **Gestionnaire désigné**
- **Membres accompagnateurs: conseiller expert, conseillers R.H., représentants syndicaux, association de cadres...**