

**GAGNANT
PRIX RÉALISATION 2003**

- SECTEUR MONDE MUNICIPAL -

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL

**HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE ET VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL
(résumé du projet)**

Dire non à la violence, c'est dire oui au respect de soi !

En 2001, la Société de transport de Montréal adoptait une nouvelle politique, intitulée le Respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne, visant à contrer le harcèlement et la violence en milieu de travail. Une campagne comportant plusieurs actions a été entreprise à l'interne; elle voulait faire connaître aux gestionnaires et aux employés leurs responsabilités en ce domaine et les mécanismes de recours offerts, notamment en s'adressant à la Protectrice de la personne.

En mettant sur pied cette campagne, la Société devançait l'adoption par le gouvernement du Québec, en décembre 2002, du projet de loi 143, qui prévoit un recours pour les victimes de harcèlement psychologique en milieu de travail. Loin de nier les situations conflictuelles présentes entre ses murs, la direction de l'entreprise a eu le courage d'admettre l'existence de problèmes et de prendre les moyens nécessaires pour les dénoncer et encourager son personnel à agir et à s'exprimer.

Parallèlement aux efforts de sensibilisation des employés, les 575 gestionnaires de la Société ont suivi une formation d'une journée portant sur le contenu et l'application de la politique, les manifestations de la violence physique et psychologique, les pièges de la tolérance face à cette problématique, les comportements et attitudes favorisant un climat de travail respectueux et les ressources du milieu. Une trousse a été conçue pour aider les gestionnaires à traiter les cas de harcèlement et à désamorcer les situations de violence. La Protectrice de la personne a effectué une tournée des gestionnaires pour leur remettre cette trousse et profiter de l'occasion pour discuter de l'application de la politique.

Un sondage mené en juin 2002 a révélé que la campagne a porté fruit, puisque 90 % des répondants disent connaître la politique, comparativement à 64 % en 2001. De plus, alors que 27 % du personnel connaissait l'existence de la Protectrice de la personne en 2001, cette proportion est passée à 44 % en 2002. Les gestionnaires ont été moins souvent victimes ou témoins de violence physique, verbale ou psychologique en 2002 (21 % contre 31 % en 2001). Quant aux employés, ils ont pris conscience du problème et ils savent maintenant où trouver de l'aide.

La Société de transport de Montréal s'affirme donc comme une société dynamique et responsable sur le plan des droits de la personne, en préconisant des rapports égalitaires et un meilleur climat de travail.

Projet innovateur de communication qui mobilise l'ensemble de l'organisation face au harcèlement et à la violence et qui contribue à l'amélioration du climat de travail.

PERSONNES-RESSOURCES POUR LE PROJET :

Madame Lorraine Pilon
Protectrice de la personne
Société de transport de Montréal
800, rue de la Gauchetière Ouest, F-1100
Montréal (Québec) H5A 1J6

Téléphone : (514) 280-5434
Courriel : lorraine.pilon@stm.info

ou :

Madame Monique Juteau
Conseillère en communication
Service à la clientèle et communications
Téléphone : (514) 280-5793
Télécopieur : (514) 280-5658
Courriel : monique.juteau@stm.info