



Intimidation et harcèlement : comment y mettre fin



L'INSTITUT PROFESSIONNEL DE LA
FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

SECTION DE LA FORMATION
OPÉRATIONS RÉGIONALES

Définitions de la violence au travail

La « violence au travail » désigne une action, un comportement, une menace ou un geste d'une personne à l'égard d'un employé dans son lieu de travail qui pourrait vraisemblablement causer un tort, un préjudice ou une maladie à cet employé.

Le mot « personne » inclut toute personne qui travaille ou entre (comme des clients) dans un lieu de travail.

(Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail)

... « constitue de la “violence dans le lieu de travail” tout agissement, comportement, menace ou geste d'une personne à l'égard d'un employé dans son lieu de travail, qui pourrait vraisemblablement lui causer un dommage, un préjudice ou une maladie. »

(CCT, partie XX 20.2)

Définition du harcèlement

« Le harcèlement se définit comme un comportement inopportun et injurieux, d'une personne envers une ou d'autres personnes en milieu de travail, et dont l'auteur savait ou aurait raisonnablement dû savoir qu'un tel comportement pouvait offenser ou causer préjudice ». Il comprend tout acte, propos ou exhibition (*sic*) qui diminue, rabaisse, humilie ou embarrasse une personne, ou tout acte d'intimidation ou de menace. Il comprend également le harcèlement au sens de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ».

Politique sur la prévention et le règlement du harcèlement en milieu de travail.

Conseil du Trésor

Motifs illicites et harcèlement

- Race
- Origine nationale ou ethnique
- Couleur
- Religion
- Âge
- Sexe ou orientation sexuelle
- État matrimonial
- Situation de famille
- Limitation fonctionnelle
- État de personne graciée

Questions à discuter en groupe

Donnez des exemples de harcèlement liés à un ou deux motifs illicites.

Politique de l'Institut sur le harcèlement

Le harcèlement consiste en toute action gênante ou indésirable émanant d'une (de) personne(s) quelconque(s) et se produisant en un lieu en rapport avec l'Institut (tel qu'un bureau de l'Institut, d'autres lieux de travail, des voyages d'affaires, des repas ou des fonctions sociales) et qui humilie, insulte, rabaisse, embarrasse ou dégrade. L'action peut être verbale ou physique, isolée ou répétitive ».

Dans ce contexte, les adjectifs gênant ou indésirable qualifient toute action dont la personne sait, ou devrait raisonnablement savoir, qu'elle n'est pas souhaitée par la victime du harcèlement. Les tribunaux ont établi le caractère raisonnable à partir du point de vue de la victime. Autrement dit, un comportement gênant ou indésirable équivaut à du harcèlement si une personne raisonnable le considère comme tel.

Politique de l'Institut sur le harcèlement
adoptée par le CA en août 2007

Définitions de l'intimidation en milieu de travail

« Agissements ou commentaires verbaux susceptibles de causer du tort à une personne « psychologiquement » ou de l'isoler dans son milieu de travail. Parfois, cependant, elle peut prendre un aspect physique. On retrouve généralement une répétition d'incidents ou un modèle de comportements qui vise à intimider, à dégrader ou à humilier une personne ou un groupe de personnes en particulier. Ce phénomène est aussi décrit comme l'affirmation du pouvoir par l'agression ».

L'intimidation au travail

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

L'intimidation au travail

- L'intimidation au travail est une forme de harcèlement, et la violence peut être sociale, psychologique et physique.
- Elle se produit rarement une seule fois: elle se répète et devient souvent de plus en plus grave.
- Elle provoque des souffrances physiques et une détresse psychologique.
- Elle touche la victime, sa famille et des collègues dans le milieu de travail.
- L'intimidation au travail est souvent appelée une « épidémie silencieuse ».

Dynamique du harcèlement et de l'intimidation

Cela se passe généralement entre deux personnes : un intimidateur/harceleur et sa victime, bien qu'un groupe d'employés puisse également être visé en particulier. Il est important de noter que l'intimidation fait d'autres victimes que la personne visée par l'intimidateur : les collègues sont témoins de l'intimidation et doivent faire semblant de ne rien voir. La dynamique de l'intimidation au travail a également une dimension collective, car les collègues se trouvent à participer directement ou indirectement à l'intimidation.

Aide-mémoire sur le harcèlement

Le harcèlement est souvent lié aux motifs illicites. Cela dit, d'autres actes ou comportements peuvent constituer du harcèlement. Par exemple :

- Le comportement est-il importun ou offensant?
- Une personne raisonnable pourrait-elle considérer ce comportement comme importun ou offensant?
- Ce sont des actes qui rabaissent, déprécient, humilient ou embarrassent la personne.
- Il peut s'agir d'un incident unique ou d'une série d'incidents se produisant pendant un certain temps.

Attention! Le harcèlement est un problème professionnel grave qui ne devrait pas être confondu avec un conflit interpersonnel.

Questionnaire sur le harcèlement au travail

Répondez par vrai ou faux en appliquant l'énoncé ci-dessous aux situations suivantes :

C'est du harcèlement au travail...

1. Un gestionnaire s'attend d'un employé qu'il exerce des responsabilités qui dépassent sa description de travail, selon l'employé.
2. Un gestionnaire parle de problèmes de rendement d'un employé, que celui-ci trouve inexacts et injustes.
3. Les procédures, les tâches et les processus semblent changer continuellement, ce qui rend les employés plus stressés au travail.

Qu'est-ce qui ne constitue pas du harcèlement au travail?

- L'exercice normal par la direction du droit de gérer, notamment les activités quotidiennes, le rendement au travail ou l'absentéisme, l'attribution des tâches, les vérifications des références et l'application de mesures disciplinaires progressives pouvant aller jusqu'au licenciement.
- Un conflit en milieu de travail, ce n'est pas du harcèlement, mais cela pourrait le devenir si aucune mesure n'est prise pour le résoudre.
- Le stress lié au travail ne constitue pas du harcèlement, mais l'accumulation de facteurs de stress peut accroître les risques de harcèlement.
- Des conditions d'emploi difficiles, des contraintes professionnelles et des changements organisationnels.

Que pouvez-vous faire? Recours

- Régler le différend de façon informelle
- Porter plainte en conformité avec la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement du Conseil du Trésor
- Déposer un grief conformément à la convention collective
- Porter plainte en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*
- Partie II du *Code canadien du travail*, « Prévention de la violence au travail »

Le prix de l'intimidation et du harcèlement

- Le harcèlement et l'intimidation au travail coûtent très cher :
 - En temps perdu;
 - En répercussions néfastes pour la santé des employés (celle de la victime et celle des autres);
 - En absentéisme;
 - En qualité des décisions;
 - En roulement de personnel;
 - En restructuration ou en réaffectations artificielles pour résoudre le conflit;
 - En sabotage et en dommages;
 - En retard;
 - En pressions sur le système de soins de santé;
 - En productivité perdue.

Les effets de l'intimidation

Sur la personne?

- Problèmes de santé
- Problèmes familiaux
- Démotivation et faible productivité
- Panique et anxiété à l'idée d'aller travailler

Sur l'organisation?

- Hausse du taux d'absentéisme
- Hausse du taux de roulement du personnel
- Baisse de la productivité, de la motivation et du moral
- Risque accru d'accidents et d'incidents
- Hausse des coûts : productivité et programme d'aide aux employés (PAE)
- Conséquences directes sur le bien-être au travail et la dynamique de groupe



Soutien aux membres

Le rôle du délégué syndical



Soutenir un membre victime de harcèlement ou d'intimidation

- Offrez au membre votre soutien et encouragez-le à prendre des mesures. Partagez les ressources (articles, documents du cours, guide de poche) sur l'intimidation et le harcèlement.
- Si le membre est hostile ou s'il a peur, encouragez-le à s'exprimer : c'est peut-être le seul moyen de l'amener à faire quelque chose. Il faut comprendre que prendre des mesures, c'est facile pour certaines personnes, mais très intimidant pour d'autres.
- Encouragez le membre à documenter la situation et à conserver des copies papier des documents, car cela pourrait l'aider éventuellement. Ces copies devraient être conservées à l'extérieur du lieu de travail.

Soutenir un membre victime de harcèlement ou d'intimidation

- Aidez le membre à se préparer à rencontrer l'intimidateur ou à lui écrire.
- Consultez votre ART/AS et étudiez avec lui les recours possibles, tels que les plaintes et les griefs.
- Trouvez des options avec le membre. Cela sera très utile pour apprendre comment on pourrait briser le cercle de l'intimidation et du harcèlement. Cette démarche peut aussi montrer au membre la lumière au bout du tunnel.
- Accompagnez le membre qui décide de rencontrer un superviseur ou de parler à l'intimidateur à propos de son comportement. Si le superviseur est l'intimidateur, offrez au membre d'assister à une réunion avec le superviseur du superviseur pour discuter du problème.

Garder un milieu de travail sécuritaire

- Traiter les collègues et les autres délégués syndicaux avec respect et dignité. Chaque personne a la responsabilité d'assurer la sécurité du milieu de travail.
- Soyez attentif à ce qui se passe autour de vous. Si vous apprenez que quelqu'un est victime d'intimidation ou de harcèlement, offrez votre aide.
- Apprenez à connaître les politiques et les procédures sur la violence, le harcèlement et l'intimidation au travail.
- Signalez tout problème de sécurité à la direction et, s'il y a lieu, à l'Institut.
- Sachez quoi faire en cas de violence ou de harcèlement au travail.
- Réglez les questions relatives à la sécurité directement avec vos collègues. Cela renforcera la communication et vos relations avec vos collègues.

Derniers points à considérer

Obligations et responsabilités

Les obligations de l'employeur s'appliquent à toutes les relations de travail. Cela comprend le harcèlement commis par :

- des superviseurs ou des gestionnaires;
- des collègues;
- des employés, des consommateurs ou des clients;
- Chacun est responsable de ses actions.
- L'employeur est tenu d'offrir un milieu de travail libre de harcèlement à tous ses employés.
- Le syndicat a la responsabilité de faire respecter les dispositions de la convention collective, d'observer la loi (y compris les lois relatives aux droits de la personne) et de représenter tous ses membres équitablement.

Traitement juste

Keep in mind that all employees have the right to:

- make complaints
- be informed of complaints made against them
- be informed of each specific allegation
- an impartial and full investigation
- an opportunity to fully respond to the complaint
- to be represented during the investigation and mediation
- be informed of the remedial action taken
- confidentiality

Matière à réflexion...

« Assister à un conflit entre un puissant et un sans-pouvoir et s'en laver les mains, c'est prendre parti pour le puissant et non être neutre ».

Paulo Freire

« La violence au travail commence bien avant que des armes meurtrières détruisent des vies... Là où le ressentiment et l'agression supplantent couramment la coopération et la communication, la violence a fait son nid ».

Bernice Fields, arbitre.