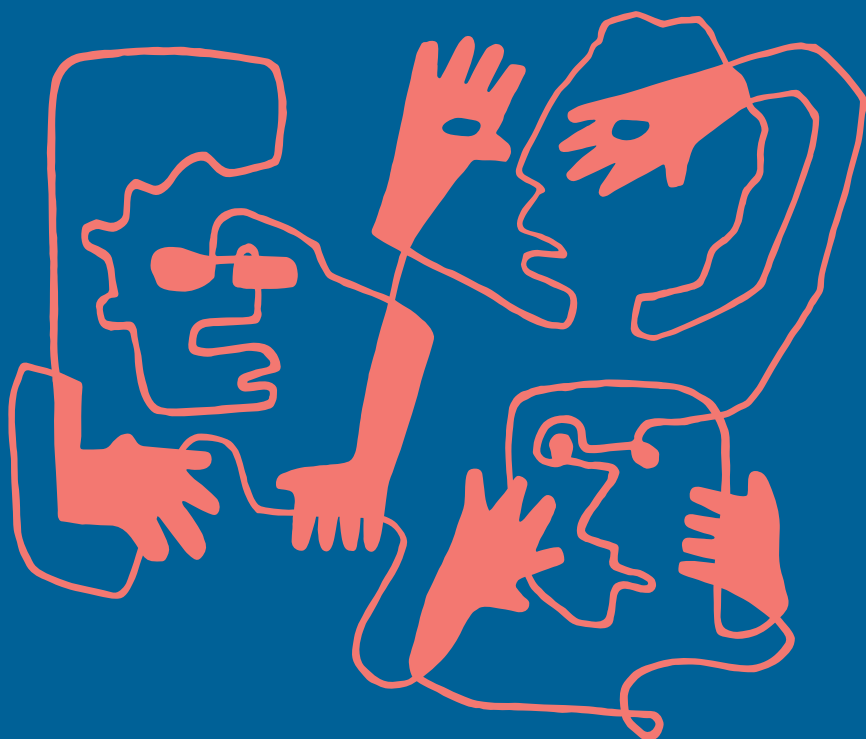


Violence et harcèlement au travail

**EN VOIS-TU ?
EN VIS-TU ?
EN FAIS-TU ?**



Agis

pour que ça cesse.

Les comportements associés au harcèlement et à la violence au travail entraînent de multiples conséquences, notamment sur la santé physique et psychologique des personnes qui en sont victimes. Ils provoquent également des répercussions néfastes sur les milieux de travail où ils se produisent.



C'est pourquoi la CSN, afin d'outiller ses syndicats affiliés, s'est dotée d'une politique type de prévention de la violence et du harcèlement au travail en 2003 — un an avant que le droit pour toute personne de travailler dans un milieu exempt de harcèlement psychologique soit enchâssé dans la *Loi sur les normes du travail*. Toujours préoccupée par ces phénomènes, la CSN a publié une trousse de prévention en 2019 et lance cette année une vaste campagne de sensibilisation.

La responsabilité de créer un milieu de travail sain et sécuritaire incombe aux employeurs, et la CSN veille à ce que ceux-ci respectent leur obligation à cet égard. Par ailleurs, prévenir et contrer toutes les formes de violence et de harcèlement au travail constitue également une responsabilité collective; chaque individu a le devoir de faire preuve de civilité et d'adopter une conduite respectueuse envers les autres.



Qu'est-ce que la violence et le harcèlement au travail ?

Dans les milieux de travail, la violence et le harcèlement peuvent se manifester par des gestes ou des propos violents qui sont facilement reconnaissables, ou encore par des conduites plus subtiles et insidieuses qui se répètent. Toutes et tous sont interpellés par ce phénomène, que l'on soit victime, témoin, complice ou agresseur.

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Il y a violence au travail quand un ou plusieurs individus, par certains comportements (attitudes, gestes ou paroles), portent atteinte de manière intentionnelle ou non intentionnelle à la sécurité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'un ou de plusieurs individus.

EXEMPLES

Lancer des objets ; dire des paroles blessantes ou des insultes ; faire des menaces ; briser de l'équipement de travail, etc.

LE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Le harcèlement au travail peut prendre des formes différentes, mais il présente habituellement des paroles ou des comportements ayant les caractéristiques suivantes :

- **Ils sont répétés**, bien qu'un acte grave puisse aussi constituer du harcèlement.
- **Ils sont hostiles ou non désirés**. Le caractère non désiré n'exige pas nécessairement que la victime ait exprimé clairement son refus ou sa désapprobation.
- **Ils constituent une conduite vexatoire**, c'est-à-dire une conduite abusive, dégradante, offensante ou humiliante.
- **Ils portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne**. La victime se sent diminuée et dévalorisée et peut éprouver des problèmes de santé physique ou psychologique.
- **Ils créent un milieu de travail néfaste**. Le harcèlement fait du lieu de travail un endroit malsain pour la victime et entraîne des conditions de travail défavorables pour celle-ci.

EXEMPLES DE HARCÈLEMENT

Harcèlement psychologique

- Surveiller une personne sans arrêt;
- Ridiculiser, discréditer quelqu'un devant ses collègues;
- Déprécier constamment une personne par des évaluations négatives;
- Isoler quelqu'un et l'exclure des activités de l'équipe, refuser de communiquer;
- Se livrer à du harcèlement de groupe (*mobbing*). Ce phénomène se manifeste lorsqu'une coalition d'individus se liguent contre une personne pour la persécuter, l'empêcher de s'exprimer, l'isoler, la discréditer, etc.;
- Crier ou tenir à l'endroit de quelqu'un des propos agressifs et irrespectueux, menacer cette personne, l'intimider.

Harcèlement discriminatoire

- Proférer des commentaires ou des blagues racistes, sexistes, homophobes ou intolérants;
- Adopter des comportements sexistes et stéréotypés;
- Poser des gestes intolérants ou qui dénigrent l'origine ethnique ou nationale, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, la condition sociale ou le handicap d'une personne.

Notez qu'en plus de certaines formes de harcèlement qui peuvent se produire au sein d'une organisation, de la discrimination peut également teinter les normes de cette organisation (procédures de sélection à l'embauche, division des tâches, etc.) ou créer des barrières invisibles nuisant au développement de carrière.



La violence et le harcèlement à caractère sexuel

- Gestes explicites à connotation sexuelle : sifflements ou léchage de lèvres, regards indécents ou qui mettent mal à l'aise, etc.;
- Affichage de graffitis, dessins, caricatures ou autre matériel d'ordre sexuel ou pornographique;
- Courriels, textos, lettres à caractère sexuel;
- Blagues sexistes ou à caractère sexuel, remarques inappropriées sur le physique, l'apparence et les vêtements;
- Petits surnoms (mon lapin, ma chérie), etc.;
- Questions ou commentaires sur la vie privée ou intime;
- Contacts physiques familiers qui sont non désirés et envahissants, frôlements discrets qui semblent accidentels, attouchements de toutes sortes, etc.;
- Exhibitionnisme;
- Propositions et sollicitations de faveurs sexuelles;
- Coercition sexuelle (chantage en retour de faveurs).

Un seul acte grave peut constituer du harcèlement sexuel.





Les conséquences du harcèlement et de la violence au travail

Les conséquences sur les victimes de violence et de harcèlement au travail sont multiples. Les dégâts sont considérables et les contrecoups peuvent être très lourds : anxiété, perte d'estime de soi, sentiment de culpabilité, de honte et de doute, dévalorisation, dépression et détresse psychologique, idées suicidaires, etc.

La violence et le harcèlement sexuel peuvent aussi avoir des effets persistants sur la santé physique. Par ailleurs, il n'est pas rare que les victimes s'absentent du travail, changent de département ou songent à quitter leur emploi. À cela s'ajoutent souvent les difficultés conjugales et familiales.

Pour les victimes, le fait de dévoiler la violence vécue est extrêmement anxiogène. Par exemple, dans une situations de harcèlement, devoir relater des événements qui peuvent sembler anodins lorsqu'ils sont pris un à un est extrêmement pénible pour une personne qui subit ces comportements. La peur du jugement ou la crainte de ne pas être crue ou prise au sérieux est souvent omniprésente.



Est-ce vraiment du harcèlement ?

Dans les relations de travail comme dans la vie en général, toutes les interactions à connotation négative ne sont pas nécessairement du harcèlement ni de la violence. Il est primordial d'apprendre à différencier le véritable harcèlement de l'incivilité, des conflits, de l'exercice normal du droit de gestion, du stress et des autres conditions difficiles et contraintes professionnelles.



L'incivilité

L'incivilité se définit comme des traitements interpersonnels négatifs à faible intensité où l'intention de nuire est ambiguë et qui vont à l'encontre des normes de respect mutuel en milieu de travail. Les manifestations d'incivilité doivent être prises au sérieux, car elles ont un impact néfaste sur le climat de travail. De plus, l'incivilité est souvent une composante d'un conflit qui dégénère et qui peut aboutir au harcèlement psychologique si rien n'est fait pour gérer ces situations. Les comportements d'incivilité réfèrent à des comportements impolis, grossiers, discourtois et font preuve d'un manque de considération pour autrui.

EXEMPLES D'INCIVILITÉS

- Ne pas faire les salutations d'usage;
- Poser un regard déplaisant sur quelqu'un;
- Utiliser un ton de voix impatient ou parler fort;
- Faire du bruit et des gestes brusques;
- Utiliser un langage grossier ou impoli;
- Adopter une attitude négative ou condescendante;
- Commérer, médire ou faire des remarques désobligeantes;
- Etc.

LES CINQ RÈGLES DE LA CIVILITÉ

Respect ◦ Politesse ◦ Courtoisie ◦ Collaboration ◦ Savoir-vivre



Les conflits de travail

Les milieux de travail ne diffèrent pas des autres milieux de vie et des conflits peuvent y survenir. En soi, un conflit ne constitue pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font

l'objet d'une saine gestion, peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de harcèlement psychologique.



Exercice normal du droit de gestion

L'exercice par l'employeur des activités de gestion ne constitue pas du harcèlement. La gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, l'attribution des tâches, l'application de la gradation des sanctions et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ces droits de gestion de façon abusive, déraisonnable, discriminatoire ou de façon irrespectueuse et où ses interventions sont axées sur les tâches et non sur la personne.



Stress relié au travail

Le stress relié au travail peut avoir d'autres origines que le harcèlement psychologique. Toutefois, l'accumulation de facteurs de stress peut constituer une circonstance à risque.



Conditions de travail difficiles et contraintes professionnelles

Les conditions de travail difficiles et les contraintes professionnelles ainsi que les changements organisationnels justifiables sur le plan économique ou technologique ne constituent pas du harcèlement psychologique lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire.

Violence et harcèlement au travail

EN VOIS-TU ? EN VIS-TU ? EN FAIS-TU ?

Agis

pour que ça cesse.

J'en ai vécu

- Contactez votre syndicat afin qu'il vous accompagne et vous informe sur les démarches que vous pouvez entreprendre pour régler votre situation.
- Prenez en note les faits reprochés avec autant de détails que possible.
- Dans la mesure du possible, signifiez à la personne ou aux personnes concernées le caractère non désiré de leurs gestes et demandez-leur de les cesser. Cette démarche peut être faite verbalement ou par écrit.
- Si la situation vous a causé un problème de santé, que vous devez être en arrêt de travail, prendre des médicaments ou consulter un professionnel de la santé comme un psychologue, vous avez six mois pour faire une demande d'indemnisation à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)¹.
- Il est aussi souhaitable de déposer un grief le plus rapidement possible pour protéger vos droits. Contactez votre syndicat sans tarder.

1. Si vous travaillez dans une autre province que le Québec, contactez votre syndicat pour savoir à quel organisme vous adresser.




J'en ai peut-être fait

- Remettre en question ses propres paroles et ses agissements est la première étape vers le changement.
- Parlez-en à la personne que vous pensez avoir blessée. Demandez-lui comment elle a perçu votre conduite et si elle a été vexée.
- Écoutez-la et discutez de la conduite que vous auriez dû adopter et que vous adopterez dans l'avenir. Des excuses sincères sont généralement les bienvenues, notamment dans les situations où le comportement inadéquat est isolé et qu'il n'y a pas de répétition de celui-ci.
- Au besoin, contactez votre syndicat afin qu'il vous aide à régler cette situation.

J'en ai vu

- Parlez-en à la victime pour lui apporter votre soutien, l'appuyer dans ses démarches et la diriger vers le syndicat.
- Vous pouvez aussi consulter le syndicat pour savoir quoi faire dans pareille situation.



Visitez notre site Web agispourquecacesse.com afin de consulter les outils disponibles et de contribuer à créer un environnement de travail sain et respectueux pour tout le monde.

**PUBLIÉ PAR LA CONFÉDÉRATION
DES SYNDICATS NATIONAUX**
csn.qc.ca

PRODUCTION
SERVICE DES COMMUNICATIONS

DESIGN GRAPHIQUE ET ILLUSTRATION
ÉMILIE TREMBLAY

IMPRESSION
ACCENT IMPRESSION INC.

DÉPÔT LÉGAL
BANQ 2020 ET BAC 2020

ISBN
978-2-89501-106-4

NOVEMBRE 2020

