

SITUATION DE CONFLIT, D'INCIVILITÉ, DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT

## Le rôle de l'accompagnateur – Outil d'aide à la réflexion personnelle



### LE RÔLE DE L'ACCOMPAGNATEUR SYNDICAL

La représentante ou le représentant syndical peut être appelé à jouer différents rôles auprès des personnes impliquées dans des épisodes de conflit, d'incivilité, de violence ou de harcèlement. D'ailleurs, il convient de mentionner que la représentante ou le représentant syndical est susceptible d'intervenir :

- auprès d'une des parties dans un conflit interpersonnel ;
- auprès de la personne qui subit une situation d'incivilité, de violence ou de harcèlement ;
- auprès de la personne visée par une telle situation ;
- auprès des témoins.

Le rôle de l'accompagnateur syndical repose sur un principe de base unique, applicable à toute personne impliquée, celui de la neutralité. Cela signifie que l'accompagnateur :

- ne prend pas position ;
- oriente les personnes impliquées vers les ressources ou vers les personnes qui pourront les aider ;
- s'assure de préserver les droits de chaque personne directement impliquée, peu importe que ce soit auprès de celle qui a effectué le signalement ou de celle qui est visée par le signalement ;
- s'assure de préserver l'intégrité physique et psychologique des personnes impliquées.

Bref, l'accompagnateur syndical accueille les personnes et les guide au sein du processus dans lequel elles sont impliquées.

Dans les situations où il s'agit de deux membres du même syndicat, nous recommandons fortement, afin de préserver l'objectivité et la neutralité requises, de faire en sorte que la personne qui a effectué le signalement et la personne visée par le signalement ne soient pas accompagnées par le même représentant syndical.

Il est important, lorsqu'une personne aborde le syndicat à propos d'une situation de conflit, d'incivilité, de violence ou de harcèlement, que ce premier contact soit le plus positif possible et qu'il contribue à générer un bon climat de confiance. Les prochaines sections traitent des comportements appropriés et recommandés.



## LES CONNAISSANCES REQUISES

Pour que l'accompagnateur soit en mesure de jouer son rôle de la meilleure manière possible, il doit être en mesure :

- de connaître et de comprendre la politique de prévention de la violence et du harcèlement ainsi que les procédures déployées par l'employeur;
- de connaître et de comprendre les dispositions de la *Loi sur les normes du travail* ou celles du *Code Canadien du travail* qui portent sur le harcèlement psychologique et sexuel au travail;
- de connaître et de comprendre les distinctions entre les notions de conflits interpersonnels, de violence, de harcèlement et d'incivilité d'une part et l'application des droits de gestion d'autre part.



## LE SAVOIR-FAIRE APPROPRIÉ

Il s'agit des comportements appropriés que vous devez adopter et de ce que vous devez faire en tenant compte de la situation qui vous est signalée.

- Accueillez la personne concernée de façon bienveillante, humaine et rassurante, en démontrant que vous reconnaissez le caractère émotif de la situation, ce qui favorisera l'établissement d'un lien de confiance.
- Prévoyez un lieu de rencontre à l'abri des regards et des oreilles indiscretes, ce qui permettra une certaine intimité et qui encouragera la personne à raconter ce qu'elle vit en toute confiance.
- Servez-vous des fiches explicatives qui sont disponibles en fonction de ce qui est vécu. Ces fiches peuvent être utiles à la personne dans ce qui lui sera proposé pour la suite.
- Répondez sans détour aux questions posées, dites la vérité le plus simplement possible.
- Si la personne est victime d'une situation de violence ou de harcèlement au travail, assurez-vous de combler son besoin de sécurité à court terme.
- Si la personne est témoin d'une situation qui semble en être une de violence ou de harcèlement et qu'elle hésite à aller plus loin, rappelez-lui son «devoir» de signaler ce qui est inacceptable et indiquez-lui qu'il vous faudra contacter la personne qui subit la situation, considérant que vous êtes dorénavant informé d'une situation potentielle de violence ou de harcèlement et que le syndicat doit contribuer à la prévenir et à la faire cesser.
- Si la personne est visée par une plainte ou une allégation de violence ou de harcèlement, offrez-lui tout le soutien qui lui est nécessaire, sans jugement, de manière à générer sa confiance envers vous et envers le syndicat.

En toutes circonstances, gardez vos opinions personnelles pour vous, car elles pourraient vous nuire ou miner la confiance de la personne envers vous et envers le syndicat.

**LE SAVOIR-ÊTRE**

- Écoutez beaucoup plus que vous ne parlez et rappelez-vous que la personne rencontrée a besoin de se confier et d'être écoutée.
- Ne vous lancez pas dans l'argumentation, il est trop tôt pour cela.
- Faites preuve d'empathie, soyez accueillant et ne jugez pas.
- Gardez votre calme, vous contribuerez ainsi à rassurer la personne rencontrée.
- N'oubliez pas de demeurer neutre, de ne pas vous positionner : vous pouvez rassurer la personne, faire preuve de compréhension à son égard, l'écouter et la questionner sans prendre parti.
- Gardez à l'esprit que la situation problématique peut être d'origines diverses et qu'elle pourrait ne pas constituer de la violence ou du harcèlement au travail.