

**L'accompagnement des
personnes victimes de
harcèlement en milieu de
travail: *ça fait partie d'notre
job***

**Formatrices : Kristine Doederlein
Jennifer Boucher**

Le Groupe d'aide et d'information sur
le **harcèlement sexuel**
au travail de la province de Québec inc.

PRÉSENTATION DU GAIHST

- Organisme communautaire spécialisé dans le domaine du harcèlement au travail au Québec
- Existe depuis 1980
- Mandat : assister et informer les victimes de harcèlement au travail
- Autant harcèlement sexuel que le harcèlement psychologique
- Équipe multidisciplinaire aidée par des étudiantes/stagiaires
- Nos forces : diversité dans nos services et services adaptés à la personne

SERVICES OFFERTS

Deux types de services :

1. Aide aux victimes

- Écoute téléphonique;
- Suivi à court et long terme;
- Info, accompagnement, assistance juridique;
- Café-rencontres
- Journal pour les membres « Info-GAIHST »

SERVICES OFFERTS

2. Prévention & Éducation

- Session d'information et de sensibilisation :
 - Écoles secondaires, CÉGEPs, Universités, groupes communautaires.
- Sessions de formation dans les entreprises
 - Adaptées aux besoins, élaboration de politiques, recevoir clientèle, démystifier.

CLIENTÈLE CIBLE

- Victimes de harcèlement psychologique et / ou sexuel au travail;
- Très majoritairement des femmes, même en harcèlement psychologique;
- De tous âges et de tous les domaines;
- Situation économique difficile (soutien de famille, salaire moindre);
- Souvent en dépression ou anxiété situationnelle.

Départements G.A.I.H.S.T.

- Département de relation d'aide:
 - Premier contact
 - Relation d'aide
 - Informations
 - Conseils de base: Journal des évènements
Manifester son désaccord
En parler, ne pas rester isolé

Départements G.A.I.H.S.T.

- Département des plaintes:
 - Aide technique
 - Accompagnement
 - Représentation juridique
 - Suivi à long terme

DÉFINITIONS

Ce qu'est le harcèlement au travail

- **Points communs entre harcèlement sexuel et psychologique :**
 - Violence faite aux employés;
 - Abus de pouvoir;
 - But = position d'infériorité.

HARCÈLEMENT SEXUEL

Législation :

- Début des années 1980;
- Dans les lois sur les droits de la personne;
- Lien avec la discrimination;
- Responsabilité de l'employeur reconnue progressivement.

HARCÈLEMENT SEXUEL

Harcèlement sexuel :
gestes, paroles, attouchements, menaces

- À connotation sexuelle;
- Non désiré(es);
- Provoquant l'inconfort, la crainte;
- Menace notre bien-être et / ou notre emploi;
- Qui porte atteinte aux droits fondamentaux.

HARCÈLEMENT SEXUEL

Les différentes formes de harcèlement sexuel:

1. Le chantage au travail ou le harcèlement donnant- donnant
2. Le milieu de travail empoisonné
3. Le harcèlement verbal, non-verbal et physique

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Législation:

- Mise en place d'un comité par le gouvernement pour analyser la situation au Québec;
- Recommandation du comité = légiférer;
- Adoption de la loi en décembre 2002;
- On décide d'inclure le recours et la protection dans les normes;
- Entrée en vigueur le 1^{er} juin 2004;
- Donc laisse 1 an et demi pour se préparer;
- But de la loi : donner un recours aux victimes et obliger les entreprises à prévenir le harcèlement.

DÉFINITION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SELON LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL

On entend par harcèlement psychologique une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

DÉFINITION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SELON LE G.A.I.H.S.T.

Le harcèlement psychologique consiste en des actes, gestes, paroles et comportements répétés qui sont de caractère humiliant, dénigrant, dégradant et / ou discriminatoire et qui impliquent personnellement la victime. Les gestes, paroles et comportements allégués doivent avoir un impact néfaste sur la victime et son travail.

Le harcèlement psychologique peut consister en de la violence verbale ou physique impliquant la victime, des actes d'humiliation, d'isolement et d'exclusion. Il peut s'agir de cris, d'injures, de critiques à caractère personnel, etc.

Le harcèlement psychologique peut aussi se manifester par un seul geste grave s'apparentant à un acte criminel tel que : menaces de voies de fait ou de mort, voies de fait, agression physique ou agression verbale.

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Exemples concrets de harcèlement psychologique

Agissements visant à empêcher la victime de s'exprimer

- Refuser à la victime la possibilité de donner son opinion
- Constamment interrompre la victime
- Critiquer le travail de la victime ou sa vie privée
- Priver la victime de moyens de communication (téléphone, ordinateur, courrier, etc.)
- La menacer verbalement ou par écrit
- Ignorer sa présence, par exemple, en s'adressant exclusivement à des tiers

Référence: Heinz Leymann, Mobbing : La persécution au travail, Paris, Seuil, 1996

CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT SEXUEL OU PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

- Flirt au travail
- Blagues ou commentaires consentants
- Droit de gestion de l'employeur
- Surcharge de travail
- Conflit de personnalité
- Frustrations au travail

CE QUI PEUT CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

- Incompréhension de ce qu'est le harcèlement
- Problèmes de gestion
- Des conflits non réglés
- Restructuration de l'entreprise
- Manque de cohérence dans les directives données
- Un laisser-aller de l'employeur
- Une participation de l'employeur
- Une surcharge de travail
- Toute forme d'insécurité au travail
- Le manque de valorisation du travail effectué
- La valorisation de la compétition et de l'individualisme

Comment venir en aide à la victime durant le processus?

- Relation d'aide:
 - Informations
 - Rencontre individuelle
 - Atteinte à la santé – Ressources pertinentes
 - Aide à la rédaction de la version des faits
 - Café-rencontres
 - Transition vers département des plaintes

Composer avec les conséquences sur la victime

- Facteur aggravant : stress lié au processus, seconde victimisation, vécu...
- Impact sur sa santé physique et psychologique
- Impact sur sa vie familiale et personnelle
- Impact sur sa vie professionnelle
- Perte de revenu
- Isolement
- Perte d'estime de soi
- Retour difficile sur le marché du travail

COMMENT LUI VENIR EN AIDE DURANT LE PROCESSUS?

Aspect juridique

- Scénarios variés
- Approches et suivis personnalisés
(selon où en sont rendues les victimes)
- Stratégies alternatives
- Accompagnement
- Représentation

Les différents scénarios?

- Plainte à l'interne;
- Démarches aux différents organismes pour faire respecter ses droits;

RECOURS JURIDIQUES ET PLAINTES

	QUOI	DÉLAI PLAINTE	DÉROULEMENT	NOTES
<p>CDPDJ (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)</p> <p>ou</p> <p>CCDP (Commission canadienne des droits de la personne)</p>	<p>Harcèlement sexuel <u>ou</u> discriminatoire</p>	<p>2 ans (prov.)</p> <p>1 an (féd.)</p>	<p>Formulaire de plainte, médiation, enquête,</p> <p>TDP <i>Tribunal des droits de la personne</i>);</p> <p>2-3 ans avant une décision</p>	<p>Contre employeur <u>et</u> harceleur</p>

RECOURS JURIDIQUES ET PLAINTES

	QUOI	DÉLAI PLAINTÉ	DÉROULEMENT	NOTES
CNT (Commission des normes du travail)	Harcèlement psychologique <u>et</u> sexuel ou discriminatoire	90 jours	Formulaire de plainte, médiation, enquête, CRT (Commission des relations du travail)	Contre employeur seulement

RECOURS JURIDIQUES ET PLAINTES

	QUOI	DÉLAI PLAINTE	DÉROULEMENT	NOTES
CSST (Commission santé et sécurité du travail)	Quand arrêt de travail en raison du harcèlement. Indemnisation salariale pour période de l'incapacité à travailler	6 mois	Formulaire, révision et CLP (Commission des lésions professionnelles)	Doit faire le lien entre harcèlement et diagnostic; Régime de responsabilité sans faute

RECOURS JURIDIQUES ET PLAINTES

	QUOI	DÉLAI PLAINTÉ	DÉROULEMENT	NOTES
SYNDICA T	Harcèlement psychologique <u>et</u> sexuel	Selon la convention	Grief, médiation, arbitre, CRT (<i>Commission des relations du travail</i>)	Différent et plus compliqué si le harceleur est aussi syndiqué

RECOURS JURIDIQUES ET PLAINTES

	QUOI	DÉLAI PLAINTÉ	DÉROULEMENT	NOTES
CFP (Commission de la Fonction Publique)	Quand employé de la fonction publique <u>sans</u> syndicat	90 jours	Plainte écrite et audition à la CLP (<i>Commission des lésions professionnelles</i>)	Contre employeur seulement

LE RÔLE JURIDIQUE DE LA VICTIME EN MATIÈRE DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

- Fardeau de preuve repose sur la victime;
- Respect des délais malgré l'état psychologique fragilisé;
- Difficulté de faire une preuve en milieu de travail – témoins;
- Difficultés dues à l'attente durant le processus et pour la décision;

OBSTACLES RENCONTRÉS PAR LA VICTIME

- Stigmatisation
- Délais du processus
- Prescription
- Représailles lors de la dénonciation
- Difficultés financières
- CSST et absence de confidentialité
- Multiplicité des intervenants : assurance-salaire, assurance-emploi, CSST, CNT, CDPDJ, syndicat

Recommandations du G.A.I.H.S.T.

- Offrir davantage de ressources et de reconnaissance aux organismes communautaires oeuvrant dans le domaine du harcèlement au travail afin de prévenir et d'éduquer les travailleurs et travailleuses sur leurs recours et le système juridique.

Recommandations du G.A.I.H.S.T

- Offrir la sensibilisation et la formation, par les organismes communautaires compétents, aux institutions gouvernementales responsables des décisions dans les dossiers de harcèlement au travail.

CONCLUSION

- Il y a encore beaucoup de préjugés.
- Il reste beaucoup d'éducation et de sensibilisation à faire.
- Il faut s'attaquer aux bases de ce qui peut être un terrain fertile au harcèlement.
 - Par ex : restructuration d'entreprise, individualisme, compétition, favoritisme incompréhension, laisser-aller, etc.