

Le réseau des CPE/BC n'est pas à l'abri des situations d'incivilité, de harcèlement psychologique ou sexuel. Le harceleur ou la victime de harcèlement peut occuper n'importe quel poste, hiérarchique ou non. Ces situations pourraient même impliquer des personnes à l'externe du CPE-BC (parent, partenaire, fournisseur, etc.).

Une enquête de l'INSPQ menée auprès de CPE/BC du Québec en mai 2021 révèle ceci ¹:

Au cours des 12 derniers mois, 28 % des répondantes (tout emploi confondu) affirment avoir été victimes de harcèlement psychologique.

La personne harceleuse provenait pour 50 % d'entre elles d'un ou de plusieurs supérieur(s) et pour 45 % d'un ou de plusieurs collègue(s)

Afin de prévenir l'incivilité et le harcèlement, une prise de conscience et une responsabilisation des intervenantes du réseau face à ces situations sont un pas dans la bonne direction. Mais d'abord, faut-il les reconnaître...



¹ Source : Rapport diagnostique – Démarche de promotion de la santé des travailleurs. AQCPE et ses partenaires – Résultats Août 2021. INSPQ - Infos supplémentaires : période de sondage du 3 au 28 mai 2021, 3571 répondants

Voir la différence

Pour reconnaître l'incivilité, le conflit interpersonnel et le harcèlement, il est essentiel de comprendre les différences et de reconnaître comment ceux-ci se manifestent dans notre quotidien.

Reconnaître ce que c'est

L'incivilité réfère à des comportements impolis, grossiers, discourtois et qui font preuve d'un manque de considération pour autrui ². Ces comportements se manifestent par l'utilisation d'un langage inapproprié, un haussement de ton, des rumeurs répandues, l'entretien de préjugés, mais aussi d'ignorer une collègue, de la regarder de «travers», de refuser de l'aider, de ne pas lui dire «bonjour», etc.

Le conflit interpersonnel se définit comme un désaccord qui s'exprime entre deux personnes ou plus. Il peut provenir de deux types de désaccords : les questions de fond (relatif aux objectifs, aux pratiques, etc.) ou de friction résultant problèmes relationnels (ex : incompatibilités).

Le conflit interpersonnel n'est pas un problème en soi, mais s'il n'est pas traité, il peut-être un comportement qui mène au harcèlement. Un conflit se voit dans une situation où deux personnes qui ont des divergences d'opinions ne s'adressent plus la parole, une collègue qui s'attribue tous les mérites d'un projet malgré l'implication de plusieurs, une personne qui ignore et refuse d'aider une collègue qui est surchargée et qui a besoin d'aide, une personne qui fait circuler des rumeurs de favoritisme sur une collègue qui vient d'obtenir le poste de conseillère pédagogique, une personne qui utilise le sarcasme auprès d'une collègue qui démontre qu'elle n'apprécie pas, etc.

Selon la Loi sur les normes du travail³, le **harcèlement psychologique** est une conduite vexatoire qui se manifeste par des comportements, paroles, actes ou gestes qui :

- Sont répétés (une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement);
- Sont hostiles ou non désirés;
- Portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne (diminuer, dévaloriser, dénigrer tant sur le plan personnel que professionnel);
- Rendent le milieu de travail néfaste pour la personne (effet durable sur le climat et détérioration de ses conditions de travail).

Ces 4 critères sont requis pour que la conduite soit reconnue comme du harcèlement psychologique.



² Pearson 1999

³ LNT, Article 81.18

Le harcèlement psychologique inclut :

- Le harcèlement sexuel qui se manifeste par des paroles, des gestes, des comportements ou des contacts physiques et qui ont un caractère sexuel envers une autre personne.
- Le harcèlement lié à de la discrimination pour un motif⁴ tel que la race, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou un handicap.
- L'intimidation, se révèle dans un contexte d'inégalité des rapports de force qui engendre de la détresse, lèse, blesse, opprime, etc.
- Le cyberharcèlement ou « cyberintimidation », soit l'utilisation d'un moyen technologique de façon inappropriée (l'envoi de courriels non sollicités et/ou menaçants, la transmission de virus par courriel, la diffusion de rumeurs ou des commentaires diffamatoires sur les réseaux sociaux, etc.)⁵



On peut percevoir le harcèlement dans des gestes du quotidien où l'on empêche une personne de s'exprimer (en l'interrompant sans cesse ou en lui interdisant de parler aux autres), en l'isolant (ne plus lui adresser la parole, l'ignorer, l'éloigner, la priver de moyens de communication, en la déstabilisant (se moquer de ses convictions, de ses goûts, de ses points faibles, faire des commentaires désobligeants, mettre en doute son jugement), en la déconsidérant (répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, l'injurier ou la harceler sexuellement) en la discréditant (ne plus lui donner de tâches à accomplir, lui attribuer des tâches inférieures à ses compétences ou la mettre en échec en lui attribuant des tâches qu'elle n'a pas la capacité de faire, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres), en la menaçant ou en l'agressant (hurler, la bousculer, endommager ses biens) et toutes formes d'attention ou des avances non désirées à connotation sexuelle (sollicitation insistante, des regards, baisers ou attouchements, des insultes sexistes et des propos grossiers, des propos, blagues ou images à connotation sexuelle)⁶

⁴ Article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne

⁵ Cyberintimidation : les gestes interdits. Educaloi <https://educaloi.qc.ca/capsules/cyberintimidation-les-gestes-interdits/>

⁶ Commission des normes du travail. Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique au travail - Guide pratique de l'employeur. Québec: Commission des normes du travail; 2019. <https://www.cnesst.gouv.qc.ca/sites/default/files/publications/harcelement-psychologique-ou-sexuel-au-travail.pdf>

Reconnaître les acteurs et les impacts

Dans les situations d'incivilité ou de harcèlement psychologique ou sexuel, on retrouve 3 types d'acteurs :

- La personne harceuse/incivile
- La victime
- Le ou les témoins

L'incivilité et le harcèlement ont des conséquences néfastes aussi bien pour l'employée qui en est victime, que pour l'équipe ou l'organisation.

Pour la victime

Les comportements incivils augmentent les émotions négatives, diminuent la motivation au travail, l'estime de soi et le niveau de bien-être. Le harcèlement psychologique a des conséquences plus importantes sur la santé de la victime en augmentant ses risques de dépression, de détresse psychologique, de stress post-traumatique, d'idées suicidaires, de troubles du sommeil ou de fatigue chronique, de maladies cardiovasculaires, de consommation de psychotropes, etc.

L'employée qui subit de l'incivilité ou du harcèlement peut ressentir une perte d'intérêt et se désengager de son travail jusqu'à se retrouver en situation d'épuisement professionnel. Elle risque également d'être en arrêt de travail ou bien de quitter son emploi.

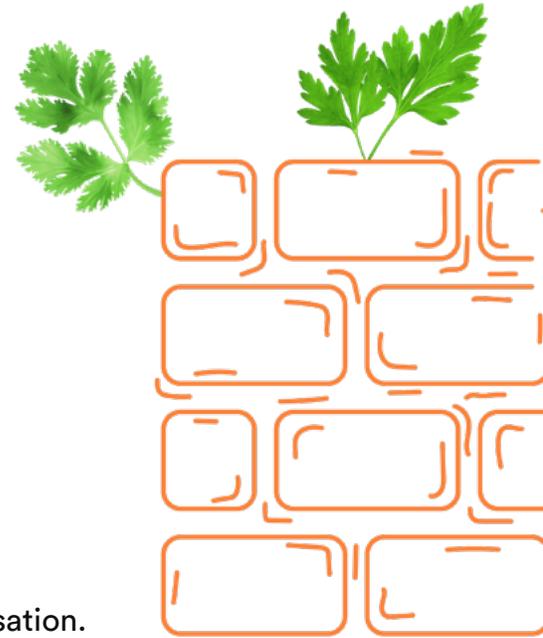
Pour l'organisation

Les conflits interpersonnels augmentent, les clans se forment et le climat de travail devient lourd et malsain. La qualité des services offerts diminue, l'image du CPE et sa réputation en pâtissent. Les personnes victimes sont également tentées de rétorquer de la même façon que les harceleurs. On parle alors de contagion et d'escalade conflictuelle dans la relation.

Ces situations d'incivilité ou de harcèlement engendrent des coûts directs et indirects considérables pour l'organisation dont les coûts liés à l'absentéisme, au présentéisme, au renouvellement de la main-d'œuvre et au recrutement, aux procédures judiciaires et aux indemnisations, etc.

Pour la personne harceuse/incivile

Elle s'expose à des recours informels ou à des recours formels (mesures disciplinaires allant jusqu'au congédiement), à une mauvaise réputation professionnelle, ses émotions négatives sont renforcées, elle peut ressentir une mise à l'écart de l'équipe de travail, etc.



Faire la différence

Considérant que la ligne est mince entre les différents paliers de l'échelle du harcèlement psychologique au travail et que la situation peut se dégrader rapidement, agir en prévention évite que l'incivilité ne se transforme en harcèlement. Tous peuvent jouer un rôle et agir de façon responsable pour prévenir ces situations nocives.

Agir avec civilité, c'est d'user de gestes, de paroles, d'attitudes et de comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie dans le milieu de travail. Ces gestes simples du quotidien sont la courtoisie, la politesse, l'ouverture aux autres, l'attitude bienveillante, le respect, l'entraide, l'écoute active, etc.

Rôles et responsabilités de la direction

- Respecter les obligations légales en assurant un climat de travail sain et en utilisant tous les moyens possibles pour y arriver relatifs à la Loi sur les normes du travail (art. 81.18 et 81.19), la loi sur la santé et la sécurité du travail (art. 51), le Code civil du Québec (art. 2088), la Charte des droits et libertés de la personne (art. 4 et 46) et la convention collective.
- Adopter, rendre disponible et faire respecter une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant un volet sur les conduites vexatoires à caractère sexuel.
- Promouvoir l'instauration d'une politique sur la civilité au travail ainsi qu'un code de conduite.
- Communiquer des règles de conduite et les comportements attendus de l'équipe, des membres du CA, des familles et des partenaires pour favoriser le bien-être et le travail collaboratif.
- Être proactif dans l'identification des facteurs de risques psychosociaux dans votre milieu de travail.
- Agir avec civilité et être un modèle positif pour l'équipe.
- Former et échanger avec l'équipe sur la civilité au travail.
- Intervenir lorsqu'il y a présence de tensions et gérer les conflits rapidement.
- Intervenir et faire cesser tout comportement d'incivilité.
- Faire cesser le harcèlement si une telle situation est portée à sa connaissance.



Rôles et responsabilités des employées

- Agir avec respect et contribuer au maintien d'un climat de travail empreint de civilité et exempt de harcèlement.
- Respecter les obligations légales en prenant les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique et en veillant à ne pas mettre en danger celle des autres. (relatif à la Loi sur la santé et la sécurité du travail) (art. 49)
- Respecter la politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement au travail et le code de conduite adopté par l'employeur.
- Porter un regard critique sur son propre comportement.
- Dénoncer toute forme d'incivilité et de harcèlement au travail pour soi (victime) et pour les autres (témoin). Pour ce faire, il importe de :
 1. Fixer ses limites
 2. Exprimer son inconfort au collègue concerné
 3. En fonction du niveau hiérarchique du harceleur, demander du soutien à la direction ou au président du CA ou au représentant syndical

Il appartient à tous d'agir; employés et organisation ont une responsabilité partagée dans la prévention de l'incivilité et du harcèlement au travail!

Sources :

- La civilité au travail – Une responsabilité partagée. Formation AQCPE. 2018
- La communication efficace et la gestion du stress au travail. AQCPE. 2021
- Comment distinguer la civilité, l'incivilité et le harcèlement. AQCPE. 2020
- La civilité au travail – Une responsabilité partagée. Formation AQCPE. 2018
- Le harcèlement psychologique au travail. Educaloi 2021
- La civilité au travail, c'est aussi une question de prévention! La prévention au travail. 2019.
- Harcèlement psychologique au travail. INSPQ
- La civilité au travail : compétence requise pour tous. ASSTSAS. 2015

Ce document est tiré de l'initiative de l'AQCPE «dupersilentrelesdents.com», un projet révélateur qui souhaite mettre en lumière les comportements de harcèlement psychologique et d'incivilité et informer à la fois employés et employeurs sur leur pouvoir d'agir.

Parce que chacun d'entre nous est témoin d'incivilité ou de harcèlement à un moment ou un autre et chacun réagit différemment. (Un peu comme lorsque l'on voit une personne avec une brindille de persil coincée entre les dents, il est difficile de savoir comment réagir.)

L'objectif ultime? Encourager les milieux de travail à être exempts de harcèlement!



Ce projet est réalisé grâce au soutien financier de la CNESST par son [Programme visant la lutte contre le harcèlement psychologique ou sexuel dans les milieux de travail.](#)