

Incivilité, conflit, harcèlement et discrimination : quelques notions et exemples concrets

Qu'est-ce que la civilité ?

C'est une conduite démontrant de la considération pour les autres, empreinte de respect, de courtoisie, de savoir-vivre et de collaboration, dans le but de favoriser un climat et un milieu de travail sains.

Par exemple :

- Saluer mes collègues quand je les rencontre.
- Collaborer avec mes collègues pour favoriser les échanges d'informations adéquats.
- Avoir une attitude bienveillante et communiquer de façon à prévenir les malentendus et les conflits.
- Démontrer une ouverture aux différences (cultures, personnalités, méthodes de travail, goûts personnels, etc.) sans critique et sans jugement.

Qu'est-ce que l'incivilité ?

C'est une conduite inappropriée contrevenant aux règles collectives de respect, d'égalité, d'inclusion ou de savoir-vivre en milieu de travail, et se caractérisant par des comportements rudes et non courtois, y compris notamment des comportements empreints de racisme et de sexisme, démontrant ainsi un manque de considération pour autrui et pouvant créer un inconfort important dans le milieu de travail. L'impact peut affecter négativement le moral des personnes, l'efficacité, la productivité, la motivation et le climat en général.

Les tribunaux ont reconnu que les conduites d'incivilité, englobant les situations difficiles et les inconduites passagères et ponctuelles, ne peuvent pas être assimilées à du harcèlement psychologique.

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Une divergence (p. ex. d'intérêts, de valeurs, d'opinions), réelle ou perçue, entre deux ou plusieurs personnes interdépendantes et en interaction, et dont le déroulement est généralement teinté d'émotions.

Les conflits font partie de notre vie sociale et professionnelle et sont bien différents du harcèlement psychologique. Le conflit se caractérise par une divergence d'opinions. Les parties ne sont pas dans une relation hiérarchique, les reproches sont nommés, il s'ensuit une escalade des tensions entre les parties.

La conduite des deux parties en litige est centrée sur l'objet même du litige à résoudre, tandis

que dans une situation de harcèlement, la conduite de l'une des parties est centrée sur l'autre, de manière répétitive et hostile, et met en cause sa dignité ou son intégrité.

Qu'est-ce que le harcèlement psychologique, sexuel ou discriminatoire ?

Pour établir s'il y a bien harcèlement, il faut démontrer la présence de tous les éléments de la définition soit :

- une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés
- hostiles ou non désirés
- qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne
- qui entraînent, pour la personne, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si elle porte une telle atteinte.

Le harcèlement psychologique inclut les paroles, actes ou gestes à caractère sexuel.

Le harcèlement est discriminatoire lorsque la conduite se manifeste en raison de l'un ou l'autre des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Que sont la discrimination et la discrimination systémique?

Discrimination : une distinction, exclusion ou préférence, fondée sur les caractéristiques protégées par l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et ayant pour effet de détruire ou de compromettre le droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne.

La discrimination est illicite lorsqu'elle n'est pas justifiée au sens de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

Discrimination systémique : la somme d'effets d'exclusion disproportionnés qui résultent de l'effet conjugué d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes, souvent inconscients, et de politiques et pratiques généralement adoptées sans tenir compte des caractéristiques des membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination.

À titre d'exemple, des politiques et pratiques sur les sujets suivants peuvent mener à la discrimination systémique en milieu de travail :

- Recrutement, sélection et embauche
- Formation et perfectionnement
- Promotion et avancement
- Mise à pied et licenciement

Qu'est-ce que le droit de gestion ?

Le harcèlement ne doit pas être confondu avec l'exercice normal par l'employeur de son droit de gestion. Ce droit comprend notamment la gestion courante, la répartition des tâches et le droit d'imposer des mesures disciplinaires. Dans la mesure où un employeur agit avec respect envers ses employés et employées et qu'il n'exerce pas son droit de gestion de façon abusive, discriminatoire ou arbitraire, ses actions ne constituent pas du harcèlement.

Qu'est-ce que la maladresse de gestion ?

La maladresse de gestion ou de supervision s'assimile au manque de savoir-faire ou au manque d'habileté relationnelle et communicationnelle.

Besoin d'informations supplémentaires ?

Centrale d'accompagnement du personnel en matière de plaintes (CAPP)

Téléphone : 514 868-4444

capp@montreal.ca