

# Miser sur la civilité, agir sur l'incivilité et prévenir le harcèlement



Josianne Brouillard  
jbrouillard@asstsas.qc.ca



Radia Balafrej  
rbalafrej@asstsas.qc.ca

**L'incivilité et le harcèlement demeurent des enjeux encore trop présents dans nos milieux de travail. Selon un sondage réalisé par Recherche en santé mentale Canada, 15 % des répondants se disent victimes d'intimidation au travail, 13 % de harcèlement et 16 % de discrimination. Cette proportion devient encore plus importante chez les employés racisés<sup>1</sup>. Ces enjeux complexes méritent toute notre attention. Comment faire preuve de civilité au travail? Comment prévenir l'incivilité et le harcèlement?**

Le contexte de travail et d'emploi peut devenir propice à un environnement favorisant la collaboration, le travail d'équipe et la confiance. Encourager un climat qui mise sur les facteurs de protection, comme le soutien et la reconnaissance, permet de prévenir l'incivilité et le harcèlement.

La civilité correspond aux comportements, aux gestes, paroles et conduites qui contribuent au vivre-ensemble et au bien-être relationnel. En équipe, il est primordial de déterminer les attentes relatives à la civilité. Cela permet de s'entendre sur les comportements attendus dans un milieu de travail. Un code de civilité peut témoigner de cet accord et être diffusé aux nouveaux employés.

Prendre le temps de reconnaître les efforts, de remercier, saluer, encourager sont des exemples d'actions qui agrémentent le quotidien des membres d'une équipe. Un simple bonjour avec le sourire peut transformer une ambiance lourde en un climat agréable. Peu importe

notre fonction, nous observons la facilité de travailler avec une personne dont l'attitude est positive. Des problèmes existeront toujours. Et il reste facile d'en trouver. Toutefois, les collègues qui se retroussent les manches et optent pour la recherche de solutions transforment les embûches en défis à relever en équipe.

## Agir sur l'incivilité

Comment expliquer la présence de comportements d'incivilité ou de harcèlement? Posez-vous la question afin d'agir à la source même de cette problématique. La personnalité, le caractère ou les autres caractéristiques de l'individu peuvent être en cause, mais pas toujours. Un environnement de travail changeant, une compétition entre les



Photo : iStock

*Prendre le temps de reconnaître les efforts, de remercier, saluer, encourager sont des exemples d'actions qui agrémentent le quotidien des membres d'une équipe.*

personnes, la présence de conflits ou le manque de communication de la direction sont des exemples concrets qui peuvent mener à l'incivilité ou au harcèlement.

L'incivilité désigne des comportements impolis, grossiers et discourtois qui font preuve d'un manque de considération envers autrui. En parler directement avec la personne concernée, se donner des mécanismes de dénonciation et aborder les plaintes dans les plus brefs délais permettent d'intervenir rapidement et efficacement pour faire cesser le comportement non souhaité.

L'incivilité peut se manifester de façon sournoise. Ne pas inviter un collègue en particulier à une activité ou un repas, proposer de l'aide uniquement à ceux qu'on apprécie, semer le doute sur la compétence d'un collègue avec des propos subjectifs. Voilà des comportements qui peuvent s'immiscer au quotidien et altérer le climat de travail. Résultat : le sentiment de confiance s'effrite graduellement entre les membres de l'équipe.

Ressentir plus d'affinités avec certains collègues demeure bien normal. Toutefois, agir avec civilité s'impose à l'égard de quiconque. Le respect et la considération sont de mise, sans égard aux affinités ou à l'amitié développée en cours d'emploi.

### Prévenir le harcèlement psychologique et sexuel

Les manifestations de harcèlement psychologique ou sexuel peuvent survenir à tous les niveaux et dans tous les sens : entre collègues ou gestionnaires, un employé envers son supérieur immédiat (et inversement), la clientèle envers les employés, etc. Bref, toute personne, dans le cadre de son travail, est concernée par ce risque. Pour se dire victime de harcèlement, il faut démontrer la présence des cinq critères stipulés dans la *Loi sur les normes du travail* (LNT).

« [...] 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**. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel. 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<sup>2</sup>. »

### Obligations de l'employeur

L'employeur doit assurer un milieu de travail sain et sécuritaire pour l'ensemble du personnel. En ce qui concerne le harcèlement psychologique, il a une obligation de prévention. L'employeur « doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel<sup>3</sup>. »

Toute organisation a le devoir de posséder une telle politique et de la faire connaître. L'employeur doit intervenir pour faire cesser tout comportement de harcèlement psychologique ou d'incivilité. Attendre que la situation se résorbe ne peut qu'accentuer un climat de travail malsain et accroître la présence de facteurs de risque à la santé psychologique.

Outre la LNT, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* mentionne bien clairement aussi les obligations de l'employeur en prévention de la violence. L'article 51 indique qu'il doit prendre les mesures requises afin d'assurer la protection du travailleur exposé sur les lieux de travail à une situation de violence physique ou psychologique.

## GESTES ET PAROLES CIVILES MARQUES DE CIVILITÉ

- **Saluer** et user de formules de politesse
- **Utiliser le bon moyen** de communication en fonction de la demande
- **Être ouvert**, empathique et à l'écoute de l'autre et de sa différence
- **Féliciter** un collègue pour son travail
- **Reconnaître** la contribution de chacun
- **Respecter** la confidentialité des informations échangées

## GESTES OU PAROLES INCIVILES MARQUES D'INCIVILITÉ

- **Prendre tout le crédit** pour un travail d'équipe
- **Faire attendre** des collègues
- **Texter** pendant une rencontre d'équipe
- **Répondre** dans des délais déraisonnables
- **Faire** circuler des rumeurs
- **Exclure** volontairement des collègues
- **Ne pas être à l'écoute** de l'opinion de l'autre (interrompre sans arrêt)
- **Porter un jugement** défavorable aux personnes différentes de soi

## *La ligne demeure mince entre l'incivilité et le harcèlement psychologique. Ainsi, il importe d'intervenir dès que des comportements désagréables, vexants ou inappropriés se manifestent.*

### **Intervenir pour faire cesser**

La ligne demeure mince entre l'incivilité et le harcèlement psychologique. Ainsi, il importe d'intervenir dès que des comportements désagréables, vexants ou inappropriés se manifestent.

Il est certes plus facile de laisser passer, de ne rien faire, de croire que le temps arrangera les choses. En réalité, le temps pourra envenimer la situation. Un malentendu peut se transformer en conflit et devenir du harcèlement psychologique, d'où l'importance d'agir. Intervenir directement auprès d'un ou d'une collègue pour lui faire connaître notre inconfort, notre déception ou colère, rester respectueux, en nommant des faits, en précisant les attentes et conclure une entente avec cette personne, voilà ce qui contribue à un meilleur climat de travail.

Trop souvent, la médisance ou le commérage sont utilisés comme soupape. Nous préférons nous confier à d'autres collègues qui nous comprennent. Un bref soulagement peut être ressenti, mais rien ne sera résolu. Aller directement auprès de la personne concernée pour échan-

ger sur la situation demeure un moyen à privilégier. Autrement, ce sera au gestionnaire d'intervenir pour faire cesser ces comportements.

Ne perdez pas de vue que vous avez le pouvoir d'agir sur votre propre bien-être et sur celui des autres ! Si vous désirez mettre en place des mesures de prévention relatives à l'incivilité et au harcèlement et que vous ne savez pas par où commencer, communiquez avec l'équipe de l'ASSTSAS. Elle discutera avec vous et vous proposera des pistes d'action selon vos besoins. ■

### RÉFÉRENCES

1. Recherche en santé mentale Canada. (2023). *Protégeons la santé mentale au travail - Évaluer la santé et la sécurité psychologiques sur le lieu de travail*. <https://www.mhrc-rsmc.ca/protegeons-sm>
2. *Loi sur les normes du travail*. Chapitre IV, section V.2, art. 81.18. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/n-1.1>
3. *Loi sur les normes du travail*. Chapitre IV, section V.2, art. 81.19. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/n-1.1>

## **NOUVELLE FORMATION POUR TOUS !**

**L'ASSTSAS offrira bientôt une nouvelle formation en ligne**, *Prévention de l'incivilité et du harcèlement au travail*. Un contenu interactif vous invite à choisir différentes mises en situation liées à la civilité, à l'incivilité ou au harcèlement. Au fil des interactions, des références sont proposées afin d'accroître vos connaissances sur le sujet.

La formation en ligne s'adresse à tout membre du personnel, quelle que soit sa fonction. L'objectif est de vous sensibiliser et de vous communiquer des informations essentielles pour vous aider à agir en prévention de l'incivilité et du harcèlement au travail.



La formation dure environ 30 minutes. Vous pourrez y accéder à partir d'un ordinateur, un cellulaire ou une tablette.

**En attendant, sur le site de l'ASSTSAS**, vous avez accès gratuitement à une webconférence asynchrone, *Prévenir le harcèlement psychologique et promouvoir la civilité au travail*.