

VERS LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

UNE POLITIQUE POUR
LUTTER CONTRE
LA VIOLENCE

FÉDÉRATION
INTERPROFESSIONNELLE
DE LA SANTÉ DU QUÉBEC



Discrimination
Incivilité
Prévention
Réconciliation
Cyberintimidation
Bien-être
Relations saines
Réparation
Écoute
Banalisation
Conflic
Employeur
Médiation
Sécurité
Violence
Formation
Dialogue
Harcèlement
Respect
Syndicat
Prise de conscience



FÉVRIER 2014

Responsabilité politique:

Michèle Boisclair, 1^{re} vice-présidente

Coordination:

Sylvie Charbonneau, service Communication-Information

Dominic Garneau, secteur Condition féminine

Recherche et rédaction:

Sophie Baillargeon, conseillère syndicale, secteur Condition féminine

Jean Villeneuve, conseiller syndical, secteur Santé et Sécurité du travail

Collaboration:

Hélène Barry, conseillère syndicale, équipe Recherche

Révision et production:

Florence Thomas, conseillère syndicale, service Communication-Information

Secrétariat:

Francine Parent, secrétaire, service Communication-Information

Conception graphique:

Ayograph

Impression:

Solisco

La FIQ remercie les comités fédéraux Condition féminine, Éducation-Animation, Jeunes et Santé et Sécurité du travail, les conseillères syndicales du secteur Relations de travail et du secteur Santé et Sécurité du travail de la FIQ pour leur collaboration lors des consultations qui ont été faites pour élaborer cette politique.

Persécution
Abus de pouvoir
Incivilité
Cyberintimidation
Violence
Harcèlement
Colère
Conflit
Intimidation
Discrimination
Banalisation
Brimades
Souffrance



Message

à l'intention des membres de la FIQ

Comme femmes, professionnelles en soins et syndicalistes, nous devons toujours demeurer vigilantes et solidaires pour briser le mur du silence qui entoure la violence. Notre rôle est, entre autres, de prévenir la violence sous toutes ses formes, d'agir quand elle survient et de viser à ce qu'elle disparaisse. Même si des progrès ont été accomplis pour faire reculer la violence contre les femmes, rien n'est jamais acquis en matière de lutte féministe.

La Fédération a, dès sa fondation, pris position concernant la violence en consultant régulièrement ses déléguées, par souci d'apporter des réponses adaptées à la réalité de ses membres. Elle a ainsi contribué à mettre des mots sur un phénomène qui touchait en premier lieu et de façon majoritaire les femmes.

En abordant la violence sous l'angle du harcèlement sexuel ou racial, de la discrimination et de la violence physique, la Fédération a toujours choisi de lutter collectivement contre ce phénomène et a opté pour une approche de «tolérance zéro» à une époque où la violence était socialement acceptée. Il aura fallu de nombreuses batailles pour que soit reconnue comme inacceptable la violence faite contre les femmes. Cette approche a été la bonne et nous pouvons être fiers du chemin parcouru.

Dans les années 2000, nous avons vu apparaître la notion de violence psychologique au travail. S'agissait-il d'un mal de la modernité ou d'un symptôme provoqué par les nouveaux modes de gestion préconisés par l'idéologie néolibérale? En 2004, la Loi sur les normes du travail a confirmé l'apparition de ce phénomène en évoluant vers une protection contre le harcèlement psychologique. Cette évolution s'est accompagnée d'une explosion des plaintes de harcèlement psychologique. Signe sans doute de la souffrance vécue par les travailleur-euse-s qui sont soumis-es aux nouvelles exigences croisées de productivité, de rentabilité et de flexibilité. Néanmoins, notre expérience syndicale nous a appris que le harcèlement psychologique ne peut être le seul diagnostic posé sur les maux des milieux de travail. Ainsi, nous constatons chaque jour que la multitude des interactions au travail combinée aux facteurs organisationnels, structurels et aux nouvelles formes de répartition et de gestion crée un terreau fertile à la naissance de conflits et à la violence. Comme syndicat, nous avons la responsabilité non seulement d'y voir plus clair, mais aussi de trouver des solutions afin de remédier à ces conflits.

La Fédération a donc décidé d'aborder le problème par son symptôme, soit la souffrance relationnelle que l'on observe chaque jour dans les relations de travail. Ce concept est un baromètre de l'intensité des problèmes vécus en milieu de travail. L'objectif d'une telle approche est de trouver des solutions adaptées afin de restaurer un climat de travail sain et de développer une philosophie du bien-être au travail. Cette perspective, traduite en une politique pour lutter contre la violence, vous offre la possibilité de poser un diagnostic sur les causes des souffrances relationnelles au travail et d'identifier les facteurs individuels, de même qu'organisationnels favorisant le bien-être et les relations saines au travail.

Cette politique s'appuie évidemment sur des valeurs de respect, d'égalité et de collaboration des acteurs impliqués. Elle repose sur la coopération et l'appui de toutes. Je souhaite vivement que cette politique ainsi que la formation qui la complétera vous permettront de renouveler votre action pour que cesse la banalisation de la violence et que le réseau public de santé devienne un milieu de travail plus respectueux des personnes qui y travaillent.

Solidairement,

Michèle Boisclair,
1^{re} vice-présidente
Responsable politique à la Condition féminine



Table des matières

INTRODUCTION 1

PARTIE 1

DE LA PRISE DE CONSCIENCE À L'ACTION 2

Cheminement des membres de la FIQ	2
Affirmation et action syndicale.....	3

MILIEUX DE SOINS ET BANALISATION DE LA VIOLENCE 4

Stéréotypes féminins	4
Culture du silence	5
Milieus à risques.....	5

PARTIE 2

POLITIQUE POUR LUTTER CONTRE LA VIOLENCE 7

Objectifs.....	7
Champs d'application.....	7
Énoncé de principe	8
Définitions	9

PRÉVENTION : UNE OBLIGATION DE L'EMPLOYEUR 15

Formation du personnel.....	15
Circulation de l'information	16
Identification et élimination des facteurs de risque.....	16
Sécurité des lieux.....	16
Règlement des conflits.....	17
Procédure de déclaration, de traitement et de suivi	17
Politique pour prévenir la violence au travail.....	18

LE SYNDICAT : UN ALLIÉ INCONTOURNABLE 19

Accueillir	19
Agir	20
Autres recours	21
Implication de toutes et de tous.....	21
Membre visée par la plainte.....	22

CONCLUSION 23

BIBLIOGRAPHIE 24

Les approches et les politiques concernant la violence au travail ont évolué avec le temps. D'abord niée, ensuite identifiée puis faisant l'objet de décisions dans les sphères juridiques et des relations de travail, la violence au travail oblige les employeurs à se questionner constamment et à y remédier.

Les groupes de femmes, la Fédération ainsi que les autres syndicats et particulièrement les comités de condition féminine et de santé et sécurité du travail ont fait évoluer les perceptions et ont permis que les travailleuses soient protégées, qu'elles puissent dénoncer la violence et obtenir réparation en portant plainte, le cas échéant. En 2004, la Loi sur les normes du travail a progressé vers une protection contre le harcèlement psychologique.

Même s'il s'agit d'une avancée remarquable concernant la protection d'un certain type de violence en milieu de travail, l'évolution de la Loi s'est avérée insuffisante pour apporter des solutions rapides et moins lourdes sur les plans administratifs et financiers. Par ailleurs, la voie juridique n'est pas toujours idéale pour sortir de l'antagonisme créé entre les parties et apaiser la souffrance entraînée par les situations de violence au travail.

Cette souffrance observée régulièrement dans les relations de travail devrait être le point de départ des interventions des employeurs et des syndicats. Il s'agit en fait d'une souffrance relationnelle. Ce concept, dont la paternité revient à des décideurs belges et à des chercheurs de l'Université de Liège et de l'Université catholique de Louvain, permet d'aborder la question de la violence au travail en partant de ses effets et de l'intensité des problèmes vécus en milieu de travail. Qu'il s'agisse de difficulté, de conflit ou d'agression, il devient essentiel de mesurer non seulement l'étendue de la situation, mais aussi d'intervenir de façon pertinente auprès des membres pour parvenir à un bien-être et à des relations saines au travail.

Les chapitres qui suivent brossent un portrait synthétique de l'évolution de la FIQ en matière de violence au travail ainsi que du milieu de travail particulier que représente celui des soins de santé, identifié comme un milieu à risque.

La Fédération propose également une Politique pour lutter contre la violence, évolution nécessaire de la précédente politique, *Travailler dans la dignité, cadre de référence pour contrer la violence en milieu de travail*, publiée en 1997. Aux constats posés alors, s'ajoutent la prise en considération de la diversification des situations et des approches possibles en matière de violence au travail, l'importance de la prévention et l'identification claire des rôles de l'employeur et du syndicat.

 **Si les dispositifs juridiques et les relations de travail ont évolué parallèlement aux revendications des travailleuses, ils n'ont pas toujours apporté des réponses accessibles et adaptées aux victimes de violence au travail.**

De la prise de conscience à L'ACTION

« La présence, au sein de la société québécoise, d'une nouvelle organisation syndicale féminine sera significative dans la mesure où nous réussirons à articuler une parole publique originale reflétant des préoccupations, des approches ou des questions qui nous ressemblent. » Congrès de fondation de la FIIQ

La FIIQ passe à l'action de différentes façons afin de sensibiliser ses membres et d'implanter une culture de non-violence dans les milieux de travail. Pour mieux agir sur leur quotidien au travail, la Fédération est active : outils, conférences, politiques, formations, ports de symboles et mobilisations réelles et symboliques.

CHEMINEMENT DES MEMBRES DE LA FIIQ

Dès la fondation de la FIIQ¹ en 1987, la violence à l'égard des femmes revêt une importance particulière pour les militantes. Celles-ci se définissent comme femmes, infirmières et syndicalistes et considèrent les multiples rôles qu'elles jouent dans la société. Elles adoptent donc un point de vue féministe lorsqu'elles se penchent sur le phénomène de la violence.

Dans leur milieux de travail, les militantes de la FIIQ constatent à travers des situations vécues que la violence sexuelle, raciale et psychologique - tout comme la violence physique - font partie intégrante des différentes formes d'agression, mais elles peinent à identifier ces situations lorsqu'elles y font face.

La tuerie de Polytechnique, le 6 décembre 1989, marque la société québécoise et vient confirmer l'urgence pour les femmes de s'exprimer et d'agir contre le phénomène de la violence. Les militantes de la FIIQ prennent alors conscience de la gravité de la situation et feront de cette date un devoir de mémoire.

Le secteur Condition féminine et le comité Condition féminine ont mis l'épaule à la roue durant de nombreuses années. Ils ont contribué à faire évoluer les mentalités dans les milieux de travail. À partir de 1994, le secteur et le comité Santé et Sécurité du travail investissent les dossiers de violence au travail. La violence ne peut plus être banalisée et légitimée. Le Réseau des femmes de la FIIQ et les conseils fédéraux deviennent des tribunes où la violence contre les femmes est à l'ordre du jour, tout comme l'Intersyndicale des femmes, la Marche mondiale des femmes et la Commission de la condition de la femme à l'ONU.

En 1996, la délégation modifie les Statuts et Règlements de la FIIQ pour y ajouter la lutte contre toute forme de violence. À l'issue de la négociation de 1999, la convention collective évolue et prévoit désormais une collaboration entre employeurs et syndicats concernant le traitement des plaintes de violence. Victoire qui constitue enfin une reconnaissance sociale de la lutte contre la violence que mènent les femmes et qui sera suivie d'autres avancées dans les années 2000.

AFFIRMATION ET ACTION SYNDICALE

1987	Création de comités d'accueils dans les urgences pour accueillir les femmes victimes d'agression sexuelle.
1989	Enquête auprès des infirmières sur la violence en milieu de travail. Publication de la brochure <i>La violence faite aux femmes infirmières</i> .
1992	Adoption à l'unanimité de la Politique <i>FIQ pour contrer le harcèlement sexuel et racial</i> . Mémoire sur la violence au travail de l'Intersyndicale des femmes présenté au Comité canadien sur la violence faite aux femmes.
1993	Envoi à toutes les équipes locales d'outils destinés aux équipes locales et aux membres dont le titre est <i>Briser le silence</i> .
1994	Publication de la recherche de l'Intersyndicale des femmes <i>Travailler mais à quel prix</i> . Diffusion de sessions de formation auprès des responsables locales de la Condition féminine. Publication de l'outil <i>Vers un guide général d'intervention</i> , qui comprend l'enquête sur toutes les formes de violence.
1995	Enquête auprès de 2500 infirmières pour mesurer la violence au travail et son impact sur leur santé.
1996	Adoption à l'unanimité du <i>Guide d'intervention pour contrer toute forme de violence exercée à l'endroit des infirmières au travail</i> et de la commémoration annuelle du 6 décembre dans les établissements de santé en souvenir des victimes de la tuerie de Polytechnique en 1989.
1997	Publication d'une politique de sensibilisation destinée aux membres <i>Travailler dans la dignité: tolérance zéro</i> .
1999	Prise de position le 6 décembre, en conférence de presse, de l'Intersyndicale des femmes <i>pour des milieux de travail exempts de violence</i> .
2001	Adoption à l'unanimité en congrès de la <i>Politique générale pour contrer la violence au travail</i> .
2002	Sondage effectué auprès de 1001 infirmières visant à mesurer le degré d'adhésion des membres à leur Fédération, une partie des questions concernent la violence au travail. Diffusion dans tous les établissements d'une <i>Déclaration de principes</i> visant les employeurs afin qu'ils offrent un milieu de travail exempt de violence. Lancement de la politique <i>Travailler dans la dignité: on passe à l'action</i> . Publication d'une brochure d'information et d'outils dont le titre est <i>Sécurité des lieux: on passe à l'action</i> .
2003	Publication des outils <i>Sécurité des lieux: guide d'évaluation</i> et <i>Sécurité des lieux: suivi de la marche exploratoire</i> .
2004	Diffusion auprès des conseillères et des militantes de la formation <i>Violence au travail, travailler dans la dignité</i> .
2005	Envoi d'un questionnaire destiné aux équipes locales pour mesurer le degré d'implantation des politiques de violences dans les milieux de travail. Publication dans le cadre du congrès du fascicule <i>La violence contre les femmes</i> .
2006	Introduction dans la convention collective des dispositions de la Loi sur les normes du travail (2004) relatives au harcèlement psychologique ainsi que de dispositions pour que soit implanté un mécanisme de traitement des plaintes de violence par les parties au palier local.
2009	Publication de <i>Soigner sans être agressée, une priorité!</i> et de la <i>Trousse Internet antiagressions à l'intention des professionnelles en soins</i> .
2010	Mise à jour de la politique <i>Violence / tolérance zéro, Travailler dans la dignité, cadre de référence pour contrer la violence en milieu de travail</i> .
2011	À la suite de la négociation de la nouvelle convention collective, les salariées n'ont plus l'obligation de faire un choix entre une plainte ou un grief lorsqu'elles sont victimes de violence au travail.
2012	Participation des secteurs Condition féminine et Santé et Sécurité du travail au Colloque du Secrétariat international des infirmières et infirmiers de l'espace francophone (SIDIIEF) par la présentation d'une conférence: <i>Briser le silence face à la violence et au harcèlement, les 15 ans d'expérience de la FIQ</i> .
2013	Participation du secteur Santé et Sécurité du travail au colloque Rendez-vous Action-Prévention CSST par la diffusion de la conférence: <i>Soigner sans être agressée, ça vaut le coup de prévenir!</i>
2014	Publication de la <i>Politique pour lutter contre la violence</i> .

Milieux de soins et **BANALISATION** de la **violence**

« Dans les organisations, on sauverait beaucoup de temps, d'énergie, d'argent et de souffrances inutiles si l'on voyait les problèmes de santé psychologique et les conflits comme les symptômes de problèmes organisationnels. Le conflit devrait être vu comme une porte d'entrée pour explorer les problèmes organisationnels qui sont à sa source². »

« La violence à l'égard des femmes désigne tous actes de violence dirigés contre le sexe féminin, et causant ou pouvant causer aux femmes un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, y compris la menace de tels actes, la contrainte ou la privation arbitraire de liberté, que ce soit dans la vie publique ou la vie privée³. »

Déclaration de l'Organisation des Nations Unies

STÉRÉOTYPES FÉMININS

Les professions liées aux soins se caractérisent par une forte concentration de personnel féminin. À la FIQ, les femmes représentent 92% des membres.

Si détenir un emploi est un élément significatif de l'émancipation des femmes, cela ne garantit pourtant pas d'échapper au conditionnement propre aux emplois dits « féminins ». Les stéréotypes sont ancrés et on attend encore parfois que les femmes soient au service des autres que ce soit à la maison ou au travail. Les professionnelles en soins peuvent donc être subordonnées au médecin⁴. Ces rapports parfois inégaux sont renforcés par les stéréotypes sociaux et par des institutions hautement hiérarchisées où les femmes accèdent plus difficilement aux fonctions de pouvoir.

Il faut ajouter que la source de violence ou de harcèlement en milieu de travail est généralement une personne (patient, visiteur, collègue de travail, médecin ou gestionnaire) et que plusieurs facteurs influencent les comportements agressifs des personnes. Malheureusement, les patients représentent la principale source de comportements agressifs dirigés envers les professionnelles en soins tant dans les hôpitaux et les centres d'hébergement que dans les milieux communautaires. Les recherches indiquent que les agressions verbales sont la forme de violence la plus fréquente à laquelle sont exposées les professionnelles en soins.

Les femmes sont touchées d'une façon spécifique par la violence et elles sont trop souvent considérées comme des cibles légitimes. Selon l'approche féministe, la violence envers les femmes est décrite comme l'expression de rapports inégaux entre les hommes et les femmes qui ont abouti à la subordination des femmes.

Par conséquent, de telles perceptions des rôles féminins et masculins peuvent entraîner une banalisation de la violence au travail. Cette violence, longtemps acceptée socialement par les organisations et les employeurs, a pour conséquence que les femmes, elles-mêmes, ont tendance à sous-estimer les situations de violence et à ne pas les nommer.

CULTURE DU SILENCE

Des études récentes portant sur les infirmières et la violence montrent que la violence est bien présente et que le mutisme sévit dans les milieux de soins. Paradoxalement, les infirmières ont intégré cette violence et la déclarent peu. Les plus jeunes et les hommes, quant à eux, hésitent moins à déclarer la violence physique ou psychologique que leurs collègues féminines expérimentées. Les relations entre infirmières et médecins peuvent être source de violence qu'elle soit psychologique ou physique. Toutefois, lorsque les professionnelles en soins se prononcent dans le cadre de l'organisation du travail et de la quantité des effectifs, elles déclarent davantage la violence qu'elles subissent au travail⁵.

MILIEUX À RISQUES

La détérioration des conditions de travail et la désorganisation du travail ont une incidence sur la violence au travail et constituent des facteurs de risques. Depuis les années 1980, le milieu de la santé et de services sociaux au Québec a été l'objet de nombreuses réformes qui touchaient les services et l'organisation du travail. Les salariées ont dû s'adapter et composer avec de multiples approches. Particulièrement dans les années 1990 et 2000, la productivité et l'efficacité étaient au cœur de la gestion des ressources humaines, et ce, au détriment du type de travail à effectuer.

Par conséquent, que ce soit la réingénierie, la révision des processus ou le mode de gestion participative, une plus grande flexibilité et une responsabilisation accrue sont attendues des salariées. Dans ces nouvelles approches, la dimension humaine qui est au cœur des fonctions assumées par les professionnelles en soins disparaît bien souvent. De plus, les réorganisations du travail se traduisent souvent par une réduction des effectifs et une nouvelle répartition des tâches. Ceci entraîne une augmentation de la charge de travail des professionnelles en soins et une détérioration du climat de travail. Les membres de l'équipe de soins n'ont plus de temps pour se concerter, s'entraider et faire face aux nouvelles difficultés qui surviennent.

Les infirmières « [...] ont tendance à accepter cela comme faisant partie de l'emploi. Bon nombre d'entre elles ne prennent pas la peine de signaler les incidents de violence parce qu'elles pensent soit qu'aucune mesure ne sera prise, soit qu'on les en tiendra responsables; à cet égard, on prétend qu'il existe une culture du silence⁶ ».



Incontestablement l'évolution du travail accroît les exigences et évince de plus en plus l'humain⁷. »

« **Le management actuel génère une individualisation des tâches, une responsabilisation de plus en plus grande des personnes, une hiérarchie en réseau, et chacun se retrouve seul pour réagir face à des pressions croissantes et souvent contradictoires⁸.** »

La FIQ se penche sur ces questions depuis de nombreuses années, notamment par le déploiement de stratégies d'organisation du travail. En effet, une mauvaise organisation du travail génère des effets maintenant bien documentés comme une surcharge de travail, un manque d'autonomie, des styles de gestion ou de supervision autoritaires, des communications déficientes et une culture organisationnelle indifférente, voire irrespectueuse envers le personnel.

Ce contexte de travail crée un climat propice à la détérioration des relations interpersonnelles, aux conflits et peut occasionner divers problèmes de santé pour les professionnelles en soins.

À ce chapitre, la FIQ a été proactive et « les professionnelles en soins sont prêtes à regarder des nouvelles formes d'organisation du travail dans la mesure où celles-ci contribueront à la fois à une meilleure qualité des soins et à une meilleure qualité de vie au travail et hors travail⁹ ».



POLITIQUE pour lutter contre la violence

Cette politique énonce les principes et les valeurs que la FIQ prône en matière de bien-être et de relations saines en milieu de travail.

OBJECTIFS

La présente politique vise à :

- promouvoir des relations égalitaires, empreintes de respect et de coopération;
- promouvoir le bien-être au travail en instaurant un milieu de travail sain, exempt de violence pour maintenir l'intégrité physique et psychologique des personnes qui œuvrent dans l'établissement;
- valoriser le respect et la civilité dans toute situation reliée au travail;
- prévenir le harcèlement et la violence et n'en tolérer aucune forme;
- prévenir les conflits et en favoriser le règlement;
- favoriser la collaboration avec l'employeur en vue d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés, en autres, par l'élaboration d'une politique;
- sensibiliser les membres et les militantes à l'importance d'explorer différentes solutions afin de les utiliser pour assainir les relations dans les milieux de travail;
- utiliser, lorsqu'il est justifié de le faire, les modes alternatifs de prévention et de règlement des différends.



CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique vise toutes les personnes qui fréquentent un établissement : personnel syndiqué et non syndiqué, médecins, fournisseurs, visiteurs, patients, etc.

ÉNONCÉ DE PRINCIPE

La FIQ adopte une approche systémique pour maintenir des relations saines en milieu de travail en accueillant et en accompagnant les membres qui vivent une situation de souffrance relationnelle. Elle favorise l'écoute, le dialogue, la recherche de solutions et la prévention pour assainir les relations et faire cesser la violence ou le harcèlement au travail.

La FIQ utilise des réponses adaptées aux problèmes soulevés en prenant en compte l'ensemble des facteurs comme le climat de travail, l'organisation du travail et les conditions de travail de ses membres, pour lutter contre la violence et pour favoriser le bien-être et les relations saines au travail.

En conséquence, la politique de la FIQ réaffirme la responsabilité patronale :

- d'offrir un milieu de travail sain, exempt d'incivilité, de conflit, de discrimination, de harcèlement ou de violence;
- de prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur (L.S.S.T);
- de faire cesser tout harcèlement et toute violence (L.N.T).

D'autre part, la FIQ réaffirme son engagement à :

- offrir tout le soutien et toute l'information nécessaires aux membres;
- déployer les outils d'organisation du travail pour favoriser le bien-être au travail;
- lutter contre toute forme de discrimination, de harcèlement et de violence, qu'elle soit exercée à l'endroit des membres ou par ces dernières.



La FIQ sollicite d'abord la coopération des employeurs pour agir de manière préventive sur les facteurs de risques et pour intervenir lorsqu'il y a signalement d'une situation qui se détériore au travail.

« La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité¹⁰. » Organisation mondiale de la Santé

DÉFINITIONS

L'amélioration du bien-être au travail comprend le respect de l'intégrité physique et morale de la personne: la santé, la sécurité, l'absence de violence et l'absence de harcèlement¹¹. Le bien-être au travail implique certes une dimension psychologique. De ce fait, la santé psychologique au travail est «un état d'équilibre cognitif, émotionnel et comportemental qui permet à la personne de produire, d'entretenir des relations professionnelles, de participer aux activités de son milieu de travail et d'en tirer une satisfaction¹²».

Les définitions qui suivent permettent de distinguer les différentes situations conflictuelles ou de violence au travail.

Souffrance relationnelle au travail

Le concept de souffrance relationnelle au travail englobe l'ensemble des causes pouvant créer de la souffrance psychologique au travail; il permet donc d'identifier les situations à l'origine de cette souffrance. Partant de l'expression du symptôme de souffrance dans les relations de travail, deux grandes catégories se dégagent pour identifier et agir sur cette souffrance. Les situations symétriques où les personnes impliquées agissent sur un pied d'égalité (le rapport hiérarchique n'engendre pas nécessairement des inégalités entre les individus) et les situations complémentaires où l'on peut identifier des rapports inégalitaires ou de domination. Les premières réfèrent la plupart du temps aux différents types de conflits et les deuxièmes relèvent de la violence au travail et se caractérisent par du harcèlement et des agressions qui prennent différentes formes. Quelles que soient les causes de cette souffrance, les employeurs ont la responsabilité d'intervenir avec les moyens appropriés et de déployer les méthodes saines d'organisation du travail¹³.

La souffrance relationnelle au travail peut être ressentie à travers diverses situations de conflit et d'agression et se révèle souvent par la détérioration des relations de travail. Si on laisse ces situations se détériorer, la discrimination, le harcèlement ou la violence au travail peuvent apparaître. Dans certains cas, la violence peut s'exprimer d'emblée et conduire directement à une escalade de violence.

Lors de l'apparition d'un conflit, chaque partie cherche à convaincre l'autre. L'argumentation peut alors se faire avec agressivité ou colère, mais ces situations ne constituent pas forcément des cas de violence au travail. Cette distinction ne réduit pas l'importance des conflits qui peuvent être très perturbants pour les personnes impliquées et se transformer en violence au travail.

Incivilité

Ce terme exprime un manque de civilité, c'est-à-dire un manque de courtoisie ou de politesse soit en acte, soit en parole¹⁴.

Conflit

Le conflit est une confrontation plus ou moins vive qui implique l'expression explicite ou implicite de désaccords ou de désagréments au moyen de mots plus ou moins hostiles ou perçus comme tels (remarque, désapprobation, critique, reproche, menace, insulte). Cela peut entraîner une détérioration du climat de travail et avoir un impact réel sur les différents protagonistes¹⁵.

Il faudra par conséquent évaluer le type de solution à préconiser et utiliser une démarche de résolution de conflits plutôt qu'une approche permettant de résoudre une situation de violence au travail.

ESCALADE DE LA VIOLENCE

INCIVILITÉ

INTIMIDATION

CONFLIT

Hyperconflit

L'hyperconflit peut survenir entre deux individus ou se transposer par l'intermédiaire de deux groupes opposés. « Dans l'hyperconflit, les parties avec ou sans le truchement d'un porte-drapeau s'attaquent mutuellement et sont irréconciliables. Les parties impliquées ne s'entendent ni sur le fond des divergences ni sur la forme ou la façon de structurer leur compréhension de ces divergences. Elles ont des lectures radicalement différentes et incompatibles de la même réalité¹⁶. » Les répercussions sont énormes et peuvent être d'ordre comportemental et émotionnel et dérégler le fonctionnement de l'organisation.

Persécution collective (mobbing)

La persécution collective consiste à isoler une personne en particulier, à l'attaquer en groupe de différentes manières en l'humiliant ou en l'intimidant et à la stigmatiser: la victime est communément appelée le bouc émissaire¹⁷.



Intimidation ou brimades (bullying)

«Principe du tyran ou de la tyrannie d'une seule personne par des agressions cachées ou commises à couvert. Si les agressions deviennent ouvertes ou que le tyran s'en prend indifféremment à tous au travail, c'est de la maltraitance managériale, car le tyran ne cible plus ni un individu ni un groupe en particulier et n'agresse plus les autres par des agressions commises à couvert¹⁸.»

Cyberintimidation

La cyberintimidation est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication¹⁹ pour manifester de l'hostilité envers une personne ou un groupe dans le but de causer du tort, d'intimider ou de nuire à la réputation et aux relations. Ces comportements peuvent notamment prendre la forme de harcèlement, de dénigrement, de menaces, d'insultes, de vol d'identité, d'exclusion ou de dévoilement d'informations personnelles vraies ou mensongères sur une autre personne ou un groupe^{20, 21}.

Discrimination

Il y a discrimination lorsqu'une distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire, de compromettre ou de restreindre un droit d'un individu à cause de la race, de la couleur, du sexe, d'une grossesse, de l'orientation sexuelle, de l'état civil, de l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, de la religion, des convictions politiques, de la langue, de l'origine ethnique ou nationale, de la condition sociale, d'un handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier à ce handicap, des liens de parenté, de la situation parentale, ou de l'exercice d'un droit que lui reconnaît la loi.

«Malgré ce qui précède, une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises pour accomplir les tâches d'un poste est réputée non discriminatoire²².»

Abus de pouvoir

L'abus de pouvoir est une forme de harcèlement qui est défini par la Commission canadienne des droits de la personne :

«Il y a abus de pouvoir quand une personne se sert de son pouvoir ou de son poste, avec le pouvoir implicite qu'il comporte, pour intervenir négativement, miner, saboter ou nuire au travail ou à la carrière d'un autre [...] L'abus de pouvoir comprend des actes flagrants tels que l'intimidation, les menaces, le chantage, la coercition²³.»

Cette définition ne doit pas être mal interprétée dans les cas où des personnes qui assurent des postes de gestion exercent des tâches d'évaluation et d'application de règles disciplinaires. En matière de relations du travail, les gestionnaires doivent exercer ces fonctions d'encadrement des ressources humaines.

«L'abus de pouvoir comprend trois conditions :

- la personne fautive doit être en position de pouvoir;
- elle se sert de cette position de pouvoir pour privilégier ses besoins personnels;
- elle agit au détriment de la personne qui est sous son autorité²⁴.»

Harcèlement psychologique

Selon l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail, le harcèlement psychologique se définit comme: «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 atteinte et produit un effet nocif pour le salarié».

En somme, pour qu'il y ait harcèlement psychologique, au sens juridique du terme, les quatre éléments de la définition doivent être présents, c'est-à-dire:

- une conduite vexatoire ayant un caractère de répétition ou de gravité;
- un caractère hostile ou non désiré;
- une atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique;
- un milieu de travail néfaste²⁵.

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel se traduit par des avances sexuelles, en paroles ou en actes, non désirées. Il se manifeste de façon répétitive bien qu'il arrive qu'un acte isolé, sans escalade ni répétition, soit considéré comme du harcèlement. Cette violence peut aboutir à des gestes extrêmes et s'exprimer par une violence physique allant jusqu'à l'agression sexuelle. Avec ou sans contact physique, le harcèlement sexuel se fait sans le consentement de la personne visée ou, dans certains cas, notamment dans celui des enfants, par une manipulation affective ou par du chantage. Il s'agit d'un acte visant à assujettir une autre personne à ses propres désirs par un abus de pouvoir, par l'utilisation de la force ou de la contrainte, ou sous la menace implicite ou explicite.

Intimidation
Brimades
Abus de pouvoir
Discrimination
Persécution
Harcèlement
Psychologique
Incivilité



Violence au travail

L'Organisation internationale du travail (OIT) souligne que les agressions physiques, la violence verbale, une gestuelle agressive ainsi que les différentes formes de harcèlement (moral, racial ou sexuel) doivent faire l'objet d'une évaluation des risques dans le contexte du dépistage de la violence au travail.

Dans les études sur la violence, les multiples définitions se rejoignent toutes sur un point: la violence s'exerce dans un rapport de pouvoir et est liée à la notion de domination et de contrainte. On parlera de violence «dans tous les cas où quelqu'un cherche à imposer sa volonté à une autre personne, que ce soit par la force physique, les menaces verbales, l'humiliation, etc.²⁷».

● Une agression sexuelle porte atteinte aux droits fondamentaux, notamment à l'intégrité physique et psychologique et à la sécurité de la personne²⁶.

L'Organisation internationale du travail (OIT) définit la violence au travail comme étant «toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail²⁸».



PRÉVENTION: une obligation de l'employeur

L'employeur a l'obligation de démontrer qu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour créer et maintenir un milieu de travail sain et sécuritaire sur les plans physique et psychologique. Cette obligation se réalise en adoptant une approche proactive en matière de santé et de sécurité du travail.

Selon la FIQ, l'organisation du travail ainsi que des pratiques de gestion respectueuses constituent des mesures préventives efficaces pour réduire les risques de conflits, de violence et de harcèlement, mais ces mesures dépendent de la bonne volonté des employeurs. Toutefois, ces derniers ne peuvent se soustraire aux lois et aux normes en vigueur. La formation du personnel, l'identification et l'élimination des facteurs de risque, la sécurité des lieux, le règlement de conflits, la procédure de déclaration, de traitement et de suivi des incidents de violence, et une politique pour faire cesser la violence en milieu de travail constituent les obligations de l'employeur. Il peut les mettre en œuvre avec la collaboration du syndicat dans certains cas.

FORMATION DU PERSONNEL

La formation est énoncée dans la Loi sur la santé et la sécurité du travail. Cette inscription dans la loi constitue une garantie pour que l'employeur reconnaisse la lutte contre la violence comme une priorité. La convention collective FIQ prévoit des budgets de formation et un plan de développement des ressources humaines (PDRH) qui devraient permettre aux professionnelles en soins de suivre des formations, quelle que soit la nature de leur travail afin qu'elles puissent réagir adéquatement dans les situations de violence ou d'agressivité.

En 2011, Agrément Canada a énoncé les normes permettant de faire de la prévention de la violence en milieu de travail. Un établissement devrait donc répondre à huit critères de conformité, dont l'obligation de fournir à son personnel de l'information et de la formation sur la prévention de la violence à travail, particulièrement pour les services où le taux d'incidents violents est plus élevé, à savoir :

- la santé mentale;
- l'urgence;

Les professionnelles en soins ne sont pas toujours préparées à faire face à des manifestations d'agressivité venant des patient-e-s. Il est donc nécessaire d'offrir à celles qui le désirent des formations sur les sujets suivants :

- le dépistage des patient-e-s potentiellement dangereux;
- l'intervention en situation de crise et la surveillance des comportements dans les situations d'urgence (ex. : Oméga);
- la constitution d'une équipe d'intervention lors des codes d'alerte (code blanc);
- l'approche relationnelle de soins;
- l'autodéfense pour le personnel féminin.

Ces formations, en plus d'améliorer les compétences, permettent de dialoguer et de partager les expériences vécues et favorisent le développement de comportements nouveaux face aux agressions. Ainsi, dans le cadre d'une action concertée, un milieu de travail exempt de violence peut devenir un objectif réaliste.

- les soins et services à domicile;
- les soins de longue durée;
- les services de toxicomanie et de lutte contre le jeu compulsif;
- le service des lésions cérébrales acquises²⁹.

Même si Agrément Canada ne cible pas tous les centres d'activités, la violence existe aussi dans les autres milieux de soins.

CIRCULATION DE L'INFORMATION

Une bonne circulation de l'information entre l'employeur et son personnel, entre collègues, entre les membres d'une équipe est un facteur clé de la prévention des situations conflictuelles ou des incidents de violence au travail. Par exemple, connaître les antécédents de violence d'une usagère ou d'un usager peut faire toute la différence pour prévenir les agressions au travail et assurer son bien-être au travail.

IDENTIFICATION ET ÉLIMINATION DES FACTEURS DE RISQUE

La Loi sur la santé et la sécurité du travail oblige l'employeur à identifier, à contrôler et à éliminer les risques pouvant affecter la santé et la sécurité de son personnel. De plus, la convention collective FIQ prévoit que l'employeur prenne toutes les mesures nécessaires pour prévenir les accidents, assurer la sécurité et promouvoir la santé des salariées. Le syndicat doit collaborer pour mettre en place ces mesures³⁰. L'employeur doit aussi fournir gratuitement au personnel des moyens de protection lorsqu'il n'est pas en mesure d'éliminer totalement les risques de violence dans le milieu de travail³¹.

SÉCURITÉ DES LIEUX

La sécurité des lieux est l'affaire de tous. Une marche d'exploration permet de repérer les zones à risques du milieu de travail. Les professionnelles en soins doivent identifier ces risques et proposer les correctifs qui s'imposent. Par exemple, le travail en soins à domicile ou durant la nuit expose davantage les professionnelles en soins parce qu'elles s'y retrouvent seules. La nature des soins dispensés peut aussi augmenter

les risques, comme dans le cas des soins prodigués à l'urgence, ou auprès des patient-e-s de psychiatrie ou toxicomanes³². Il est donc important de déclarer les situations dangereuses pour améliorer le bien-être et la santé et la sécurité dans les établissements de santé.

RÈGLEMENT DES CONFLITS

Le bien-être au travail passe par le règlement rapide et efficace des conflits, lesquels peuvent avoir des effets dévastateurs sur la santé psychologique des personnes concernées et de l'entourage immédiat, voire de l'établissement dans son ensemble. Il est donc indispensable d'agir précocement et de bien gérer les conflits avant qu'ils ne dégénèrent en conduite d'incivilité, de violence ou de harcèlement psychologique. Par ailleurs, il est essentiel que la clarification des différends et des problèmes se fasse dans une attitude d'accueil et d'ouverture afin de sauvegarder et d'améliorer l'esprit d'équipe³³. Il existe plusieurs moyens et différentes occasions pour favoriser la recherche de solutions aux conflits :

- discussion entre les personnes impliquées;
- demande d'aide d'une personne de confiance;
- rencontre de département ou de l'équipe;
- consultation de l'équipe syndicale FIQ;
- consultation du comité paritaire SST et du comité condition féminine de l'établissement;
- implication du comité de soins.

PROCÉDURE DE DÉCLARATION, DE TRAITEMENT ET DE SUIVI

L'employeur doit se doter d'une procédure écrite permettant au personnel de déclarer ou de signaler, en toute confidentialité, les incidents liés à la violence vécue au travail. Cette procédure doit également prévoir la tenue d'une enquête portant sur ces incidents. De plus, il est important d'assurer un suivi concernant chaque déclaration déposée.



Chaque personne est responsable d'entretenir des relations saines dans son milieu de travail.

La direction de l'établissement devrait étudier aux trois mois les rapports liés aux incidents de violence et se servir des renseignements ainsi obtenus pour améliorer la santé et la sécurité du personnel, réduire le risque d'incidents et apporter, le cas échéant, des améliorations à la politique de l'établissement.

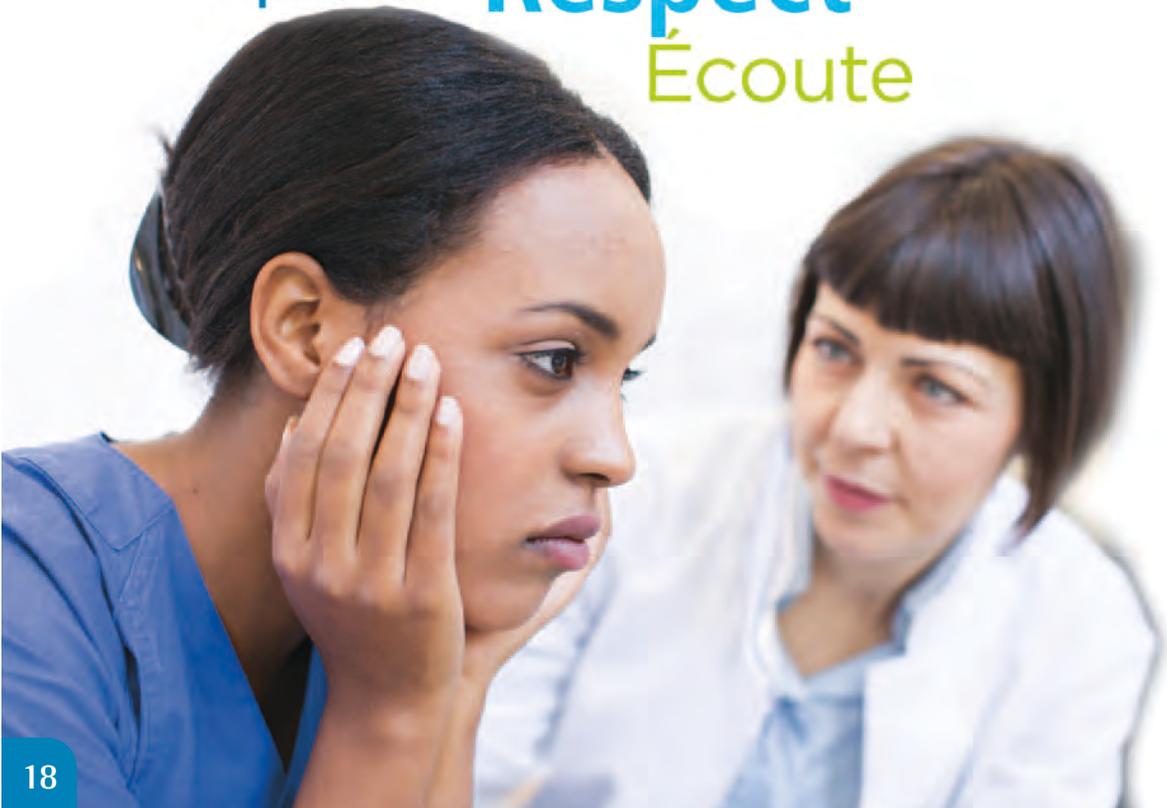
POLITIQUE POUR PRÉVENIR LA VIOLENCE AU TRAVAIL

L'employeur, en collaboration avec les professionnelles en soins et le syndicat, doit élaborer et diffuser une politique écrite visant à contrer la violence dans le milieu de travail. Cette politique doit :

- contenir le nom des personnes responsables de sa mise en œuvre et de son respect;
- déterminer son champ d'application;
- être connue de l'ensemble du personnel, des fournisseurs et des patient-e-s.

Enfin, la première de toutes les stratégies concerne les solidarités fragilisées par les situations de violence. Il importe donc de se doter de réseaux d'aide informels pour se soutenir les unes les autres et de faire en sorte que, même si l'agression est individuelle, la réponse soit collective.

Dialogue Sécurité Réconciliation
Réparation **Respect** Formation
Écoute



LE SYNDICAT : un allié incontournable

« La FIQ vise, par des actions, à promouvoir et à défendre fermement le droit à la négociation, le droit à des conditions de travail et de vie décentes ainsi que le droit de travailler dans un milieu sain. » Déclaration de principe de la FIQ

Dans le cadre d'une politique pour lutter contre la violence, le syndicat doit déployer les moyens et les actions pour prévenir, accueillir et agir afin que les professionnelles en soins puissent exercer leur travail dans de bonnes conditions et dans un milieu sain. La convention collective prévoit que « l'employeur et le syndicat conviennent de collaborer en vue d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés, entre autres, par l'élaboration d'une politique³⁴ ». Le syndicat local a le devoir de veiller à l'application de la déclaration de principe de la FIQ et il a un devoir de confidentialité. Les équipes syndicales sont formées pour accueillir, aider et conseiller les membres qui vivent des difficultés. Le rôle du syndicat est également d'informer les membres des mécanismes internes de traitement des plaintes ou des griefs, des types de recours et des différentes solutions possibles.

ACCUEILLIR

Cette étape concerne plus particulièrement les équipes locales et témoigne de leur engagement envers les membres. Elle permet aux personnes victimes de violence ou qui vivent des conflits de s'exprimer, de sortir de l'isolement et d'entrevoir des solutions aux problèmes vécus.

À l'origine, les femmes ont été à l'avant-garde des approches pour lutter contre la violence. Elles ont développé une grande expertise pour aider les personnes victimes de violence. Cette expertise doit être intégrée par toutes et tous. À la lumière de l'évolution de la société et des approches en matière de violence, il est plus que temps que l'ensemble des femmes et des hommes agissent en complémentarité et partagent non seulement les approches d'ouverture et d'écoute face aux situations vécues par les membres de la FIQ, mais aussi les valeurs qui s'y rattachent. Par conséquent, l'ensemble des représentantes et des représentants de l'équipe locale doivent défendre la Politique pour lutter contre la violence et en faire la promotion auprès des membres de la FIQ.

Ainsi, quand une personne se présente au bureau syndical et semble vivre une situation de souffrance relationnelle, les représentantes ont la responsabilité, lors de ce premier contact, de l'accueillir quel que soit leur rôle au sein de l'équipe locale et de la référer à toute autre personne de l'équipe ayant reçu la formation relative à l'application de la *Politique pour lutter contre la violence* et possédant les habiletés nécessaires pour effectuer cette fonction.

AGIR

La sensibilisation, la mobilisation, le dialogue et la médiation sont les moyens que la FIQ propose pour générer le changement et pour tendre à des relations saines.

Sensibilisation et mobilisation

Pour obtenir et maintenir des relations saines, il faut sensibiliser les professionnelles en soins à prendre conscience que leur milieu de travail peut être agréable et que les problèmes qui y sont vécus ne sont pas irrémédiables. En effet, la FIQ suggère aux équipes locales de proposer différentes activités de sensibilisation. Ces occasions contribuent à ouvrir le dialogue, à briser le silence qui s'installe autour des phénomènes de violence dans les établissements et à informer les membres des différentes situations qui peuvent survenir dans de tels cas. Ces séances permettent d'agir, de se mobiliser et d'expérimenter le passage de l'impuissance vers le pouvoir.

La prévention de la souffrance relationnelle au travail sera plus efficace si elle est menée de concert avec tous les intervenants du milieu: ressources humaines, autres organisations syndicales, etc. Cette collaboration est un atout précieux pour entamer le dialogue avec les membres de la direction afin de les convaincre d'intervenir sur la question et de déployer les outils et les mécanismes qui permettent de régler les problèmes.

La médiation

Dans de nombreuses situations de conflit ou d'agression qui engendrent de la souffrance relationnelle, la médiation peut s'avérer un moyen efficace de parvenir à des solutions acceptables pour les parties. Pour la FIQ, le recours à la médiation, prévue dans Loi sur les normes du travail, est un moyen à considérer afin de résoudre les différentes situations de souffrance relationnelle.

«La médiation est un processus par lequel des parties conviennent de demander à un tiers, le médiateur, de les accompagner dans la recherche d'une solution à leur conflit. La médiation est souple et flexible, les parties y conservent le plein contrôle du déroulement et du résultat final. Le médiateur est là pour aider les parties à trouver elles-mêmes des solutions à leurs conflits et non pour leur imposer des solutions, le tout dans un cadre privé et confidentiel³⁵.»

Le syndicat encouragera le rapprochement des parties par le dialogue. Il proposera à l'employeur d'adopter et de miser sur une participation active des parties afin de trouver des solutions au problème avant qu'il ne dégénère en une situation plus grave.

La médiation offre plusieurs avantages comparativement aux recours classiques :

- le médiateur est un professionnel neutre et formé dans ce domaine;
- le processus est volontaire et les deux parties doivent être en accord pour y participer;
- les délais peuvent être de quelques semaines ou même, dans certains cas, de quelques jours;
- la confidentialité est assurée par une entente signée par les parties;
- le processus est encadré par une entente de médiation;

- la médiation vise à rétablir les liens entre les parties;
- la médiation n'a pas pour objectif de trouver un coupable.



« En médiation, il ne s'agit pas de déterminer laquelle des deux parties a raison, mais plutôt de trouver une solution qui permettra aux parties de continuer d'évoluer, de trouver une solution qui satisfasse toutes les parties, de façon à mettre en œuvre une solution où chacune des parties y trouve son intérêt et qu'elles ressortent du processus dans une relation qu'il est convenu d'appeler gagnant-gagnant. C'est pourquoi le médiateur met en place un climat qui permet les échanges fructueux, au lieu d'un climat d'affrontement. Il s'assure que les discussions demeurent constructives et ne contribuent pas à l'escalade du conflit³⁶. »

Il est conseillé de participer à ce processus. Cependant, si cette démarche s'avère impossible, si elle échoue ou s'il y a récurrence, le syndicat appuiera la plaignante si celle-ci décide d'utiliser d'autres recours en l'aidant à rédiger une plainte ou un grief et en l'accompagnant, s'il y a lieu.

La FIQ et le syndicat informent et accompagnent la plaignante et s'assurent de l'intégrité du processus de médiation, notamment par le choix du médiateur, la signature du protocole de médiation et de confidentialité.

Toutefois, il importe de préciser que la médiation n'est pas un moyen à utiliser pour toutes les situations et le syndicat guidera la personne dans le choix du meilleur moyen d'intervention qui s'applique à elle.

AUTRES RECOURS

Une plaignante pourrait également porter plainte à la Commission des droits de la personne, s'adresser directement aux tribunaux ou utiliser tout autre recours. Cette dernière pourrait, notamment dans les cas d'agression physique ou sexuelle, de menaces de mort, de cyberintimidation ou de voie de faits, déposer une plainte auprès des services de police. Aussi, dans les cas de risque pour la santé et la sécurité au travail, la CSST constitue un autre moyen pour les plaignantes qui peuvent signaler ce risque à la CSST.

IMPLICATION DE TOUTES ET DE TOUS

Le milieu de travail n'est pas exempt des règles élémentaires de politesse et de savoir vivre. Que ce soit une collègue, un employeur ou un tiers, toutes et tous doivent participer à maintenir un climat sain qui favorise le bien-être au travail.

Le respect

Chacune s'assure, par sa conduite, de contribuer à préserver un climat de travail respectueux, exempt de discrimination, de harcèlement ou de violence, et ce, pour le bien-être de toutes. La FIQ invite chaque professionnelle en soins à promouvoir des valeurs de respect et de professionnalisme auprès de toutes les personnes de son entourage et lui rappelle qu'elle a le droit d'être traitée d'une manière équitable et respectueuse dans son milieu de travail.

Être proactive

En situation de conflit ou de souffrance au travail, il est suggéré d'agir plutôt que de rester passive. Dans ces circonstances, s'adresser à la personne avec laquelle le problème s'est manifesté et lui exprimer ses limites peut être un premier pas dans l'affirmation et le respect de soi-même. S'il est impossible de s'adresser directement à cette personne, une supérieure, une personne de confiance, ou le programme d'aide aux employés (PAE) pourront être contactés. Ces conseils s'appliquent également aux témoins de situations de conflit ou de violence qui ont la responsabilité de collaborer et d'agir pour améliorer le climat de travail.

Avant de déposer une plainte ou un grief, le syndicat a l'obligation de recueillir les informations nécessaires afin de compléter une enquête et de déterminer les modes d'interventions les plus appropriés : rencontre, médiation, grief, plainte, etc. Si la professionnelle en soins refuse de collaborer, il peut s'avérer impossible pour le syndicat de recueillir les informations nécessaires à sa juste représentation. Le syndicat pourrait alors refuser de déposer un grief et d'en mener l'arbitrage.

La collaboration des membres

Il est nécessaire de mentionner l'importance de la collaboration des membres de la Fédération. En réponse à l'obligation de juste représentation des syndicats, les membres syndiqués ont le devoir de collaborer avec leur syndicat en ce qui concerne l'enquête syndicale. La salariée touchée par le conflit ou la situation de violence ne peut de son côté demeurer passive. Elle doit collaborer, mais d'abord et avant tout, elle doit informer son syndicat de ses besoins et répondre aux questions de ce dernier, si nécessaire.

MEMBRE VISÉE PAR LA PLAINTÉ

Dès la première déclaration de principes adoptée par les déléguées lors du congrès de 1991, la FIQ s'est engagée : « [...] à reconnaître et à promouvoir les dispositions incluses dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne ».

De cette façon, la délégation exprimait clairement sa volonté de mandater la Fédération pour qu'elle lutte contre toute forme de discrimination et d'inégalité. En

1996, la Fédération a renforcé cet engagement en prenant la responsabilité de lutter contre toute forme de discrimination ou de violence, qu'elle soit exercée contre ou par ses membres. Par conséquent, la FIQ refuse de cautionner la violence et peut décider de ne pas représenter une membre reconnue responsable de comportements et d'actes violents. Cette décision se prendra au terme d'un processus d'enquête et de délibération objectif; la personne incriminée sera tenue responsable des gestes qu'elle a posés et sera informée que des changements sont attendus dans ses comportements, qu'elle soit membre ou non de la Fédération.

La question de la violence au travail est complexe. Le rôle du syndicat s'avère déterminant lorsqu'il s'agit d'accompagner les professionnelles en soins qui sont victimes de violence et d'identifier les différents facteurs de risques qui sont présents dans le réseau de la santé et des services sociaux. Les relations interpersonnelles dans le cadre professionnel représentent également des sources potentielles de conflits qui peuvent s'aggraver et dégénérer en violence au travail. Le rôle du syndicat est tout aussi déterminant quand il s'agit d'aborder ces conflits puisqu'ils sont au cœur des relations de travail et peuvent affecter de manière insidieuse l'ensemble des problématiques liées au travail. Par conséquent, syndicats, employeurs et professionnelles en soins ont intérêt à adopter l'angle de la prévention pour ne pas être confinés, sans cesse, à une logique de réaction. De plus, la défense des membres et le processus de réparation qui s'en suit se déclinent trop souvent par des actions juridiques qui sont stressantes, paralysantes et lourdes à assumer pour toutes et tous.

Il faut rappeler que les employeurs détiennent une responsabilité importante en ce qui concerne la qualité des relations au travail et des conditions de travail. Ils négligent trop souvent les facteurs comme les décisions purement économiques, un mode de gestion unilatéral, les conjonctures particulières du réseau de la santé et des services sociaux qui accentuent le rythme de travail et ils ont tendance à faire porter aux individus seuls la responsabilité des conflits et de la violence au travail. Pourtant, une bonne organisation du travail, une planification concertée de la gestion de la main-d'œuvre et des décisions importantes, des relations transparentes avec les salariées et les syndicats constituent des solutions efficaces qui permettent de favoriser un climat de travail sain.

Cette politique pour lutter contre la violence est la première étape d'un changement de culture pour toutes et tous. Il s'agit pour les membres de la FIQ, femmes et hommes, de poursuivre l'énorme travail accompli par le mouvement des femmes pour enrayer toute forme de violence dans la société. Il s'agit également de changer certains réflexes syndicaux afin de ne pas judiciariser à outrance les processus de règlement des différends. Enfin, une plus grande solidarité entre les professionnelles en soins et les différentes personnes qui interviennent dans les situations de conflit ou de violence devrait favoriser le bien-être au travail.



Bibliographie

Acte du colloque ASSTSAS 2011, Boucherville, 2011, *Prévention et gestion des agressions*, atelier donné par Yves Proulx, [En ligne]. [www.asstsas.qc.ca/documents/Evenements/Colloques%20ASSTSAS/Colloque%202011/V5_Prevention%20et%20gestion%20des%20agressions.pdf].

Acte du colloque ASSTSAS 2012, Lévis, 2012, *Harcèlement en milieu de travail: le rôle de l'inspecteur de la CSST dans les situations présentant des risques à la santé psychologique*, atelier donné par Dominique Benjamin.

Acte du colloque ASSTSAS 2013, Boucherville, 2013, *À qui de jouer en matière de santé psychologique au travail?*, atelier donné par Lucie Legault, 46 p.

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR DES AFFAIRES SOCIALES. «La formation Oméga: apprendre à gérer les crises de violence», *Objectif prévention*, vol. 22, n° 4 (septembre 1999).

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR DES AFFAIRES SOCIALES. «Longue vie aux équipes de travail», *Objectif prévention*, vol. 29, n° 1 (février 2006), 32 p.

ASSOCIATION PARITAIRE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DU SECTEUR DES AFFAIRES SOCIALES. «Approche relationnelle de soins: la rencontre des humanités!», *Objectif prévention*, vol. 28, n° 1 (février 2005).

CADIEUX, Nathalie. *Professions réglementées et détresse psychologique: Regards croisés avec la population en emploi au Canada*, décembre 2012, 339 p., Thèse doctorale présentée à la Faculté des études supérieures et postdoctorales en vue de l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph. D.) en relations industrielles, Université de Montréal.

CANADA. CENTRE CANADIEN D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL. *Santé mentale: Facteurs de risque psychosociaux au travail*, [En ligne]. [www.cchst.ca/oshanswers/psychosocial/mentalhealth_risk.html].

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL. *Trousse d'information sur le harcèlement psychologique*, [En ligne]. [www.cnt.gouv.qc.ca/centre-de-documentation/trousses-dinformation/trousse-dinformation-sur-le-harcelement-psychologique/].

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2008-2011*, Québec, CSST, 2013, 44 p.

DUSSAULT, Julie, Nathalie JAUVIN, Michel VÉZINA et Renée BOURBONNAIS. *Prévention de la violence entre membres d'une même organisation du travail: Évaluation d'une intervention participative - Études et recherches Rapport R-66*, Montréal, IRSST, 2010, 98 p.

FÉDÉRATION INTERPROFESSIONNELLE DE LA SANTÉ DU QUÉBEC- FIQ. *Agir sur l'organisation du travail au niveau local*, 2009, 18 p.

FÉDÉRATION INTERPROFESSIONNELLE DE LA SANTÉ DU QUÉBEC- FIQ. *Des modèles de gestion à connaître: Lean, Six Sigma et Lean Six Sigma*, 2011, 19 p.

FRANCE. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOLIDARITÉS. *Travaux préparatoires à l'élaboration du Plan Violence et Santé en application de la loi relative à la politique de santé publique du 9 août 2004*, Commission «Violence, travail, emploi, santé», par Christophe Dejour, mars 2005, 139 p., [En ligne]. [www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/054000730/0000.pdf].

O'BRIEN-PALLAS, Linda et al. *Enquête auprès des infirmières et infirmiers des trois groupes professionnels au Canada* [ressource électronique], Société de l'étude sectorielle sur les soins infirmiers, Ottawa, 2005, 193 p.

ONTARIO NURSES' ASSOCIATION (ONA). *Workplace Violence and Harassment: A Guide for ONA Members*, 2012, [En ligne]. [www.ona.org/documents/File/guides/ONA_GuideWorkplaceViolenceAndHarassment_201210.pdf].

- ¹ L'acronyme FIQ sera utilisé dans le texte pour nommer la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec - FIQ sauf pour les années précédant le changement de nom de la Fédération qui était alors FIIQ, Fédération des infirmières et infirmiers du Québec.
- ² Ghislaine Guérard, « Dépression et conflits : symptômes de dynamiques organisationnelles problématiques », *Objectif prévention*, vol. 27, n° 5 (2004), p. 4.
- ³ Organisation des Nations Unies, *Déclaration sur l'élimination de la violence à l'égard des femmes*, Résolution 48/104 de l'Assemblée générale du 20 décembre 1993, [En ligne]. [www.genderandpeacekeeping.org/resources/5_Elimination_de_la_violence_a_l'egard_des_femmes.pdf] (Consulté le 9 juillet 2009).
- ⁴ Alain Vinet, *Travail, organisation et santé : le défi de la productivité dans le respect des personnes*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2004, p. 134.
- ⁵ Duncan, S. M., K. Hyndman, C.A. Estabrooks et al., « Nurses' experience of violence in Alberta and British Columbia hospitals », *Canadian Journal of Nursing Research*, 32 (4) 2001, p. 57-78.
- ⁶ Margot Shields et Kathryn Wilkins, « Facteurs liés à la violence faite aux infirmières par les patients », *Rapport sur la santé*, vol. 20, n° 2 (juin 2009), p. 9.
- ⁷ Marie-France Hirigoyen, « Prévenir et gérer le harcèlement moral au travail (HMW) », Conférence prononcée dans le cadre des conférences-compétences de la Chaire en gestion des compétences, ESG, UQÀM, Montréal, 2 mai 2005, p. 8.
- ⁸ *Op. cit.*, p. 8-9.
- ⁹ Fédération des infirmières et infirmiers du Québec, *L'organisation du travail au cœur d'une mouvance*, 2005, p. 58-59.
- ¹⁰ Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 États (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la santé, n° 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948.
- ¹¹ Institut national de de la recherche scientifique, *Bien-être au travail : une approche centrée sur la cohérence de rôle*, par Nadja Robert, mars 2007, 33 p., [En ligne]. [http://lara.inist.fr/bitstream/handle/2332/1663/INRS-NS_267.pdf] (Consulté le 17 décembre 2013).
- ¹² Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales, *Plan directeur 19972002*, p. 23.
- ¹³ *Agir sur les souffrances relationnelles au travail*, Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail, Septembre 2009, Direction générale Humanisation du travail SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, p. 10.
- ¹⁴ Apparu d'abord en criminologie, ce terme s'est ensuite imposé en sociologie, dans les années 1980, à partir de la publication d'un article par James Wilson et Georges Kelling, intitulé *Broken windows* (Fenêtres brisées). Aux États-Unis et en Europe le mot a désormais une connotation criminelle et va plus loin que de l'impolitesse. Frédéric Fappani, « Violence à l'école, les objets sociomédias », *Les Dossiers de l'éducation*, éd. Cursus, 2002.
- ¹⁵ Isabelle Cantin, Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), Conférence donnée dans le cadre du Colloque *Harcèlement psychologique : bilan et perspectives d'avenir*, 3 mars 2012.
- ¹⁶ Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail, *Définitions des manifestations*, [En ligne]. [www.cgsst.com/fra/definitions-et-causes/definitions-des-manifestations.asp] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ¹⁷ Isabelle Cantin et Jean-Maurice Cantin, *Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique*, 2^e éd., Éditions Yvon Blais, Cowansville, 2006, p. 30.
- ¹⁸ Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail, *Définitions des manifestations*, [En ligne]. [www.cgsst.com/fra/definitions-et-causes/definitions-des-manifestations.asp] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ¹⁹ Courriel, téléphone cellulaire, messagerie texte, réseaux sociaux, sites Web personnels ou publics, blogues, etc.
- ²⁰ Le comité de prévention en matière de discrimination, de harcèlement et de violence du Cégep de SteFoy, *La cyberintimidation, un phénomène préoccupant*, [En ligne]. [www.cegep-ste-foy.qc.ca/csf4/fileadmin/Services_et_vie-07/AET-Vol23no3-Art-cyberintimidation.pdf] (Consulté le 22 janvier 2014).
- ²¹ Le SPVM souligne que certaines formes de cyberintimidation peuvent constituer des infractions au Code criminel canadien par exemple, le libelle diffamatoire ou la profération de menaces, Service de police de la ville de Montréal, *Cyberintimidation*, [En ligne]. [www.spvm.qc.ca/fr/jeunesse/ado-Cyberintimidation.asp] (Consulté le 22 janvier 2014).
- ²² Extrait de la convention collective FIQ 2011-2015, article 31.01, alinéa 3.
- ²³ Commission canadienne des droits de la personne, *Politique interne sur le harcèlement en milieu de travail*, art. 2.3.
- ²⁴ Marie Valiquette, *Pour une éthique personnelle dans la relation d'autorité*, Montréal, Ed. Logiques, 1997, p. 33.
- ²⁵ Université de Sherbrooke, *Le harcèlement psychologique*, [En ligne]. [www.usherbrooke.ca/respect/conflits-et-conduites-vexatoires/le-harcèlement-psychologique/elements-de-définition/] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ²⁶ H. Leymann, *Le mobbing : la persécution au travail*, Paris, Le Seuil, 1996, 240 p.
- ²⁷ S. Cantin, « La violence envers les femmes : y a-t-il abus dans la manière de la définir et de la mesurer? », *Informelle*, Université de Montréal, vol. 4, n° 1 (mars 1994), p. 6.
- ²⁸ Organisation Internationale du travail, Programme des activités sectorielles, *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*, Genève, 8-15 octobre 2003.
- ²⁹ Agrément Canada, *S'unir pour prévenir la violence au travail dans le milieu des soins de santé*, [En ligne]. [www.accreditation.ca/uploadedFiles/Backgrounder-Workplace-Violence-Prevention-FR.pdf] (Consulté le 29 novembre 2013).
- ³⁰ Extrait de la convention collective FIQ 2011-2015, article 30.01, alinéa 1.
- ³¹ FIQ, *Trousse Internet antiagressions à l'intention des professionnelles en soin*, [En ligne]. [www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/sst2009_depliant_f.pdf] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ³² FIQ, *Guide d'évaluation de la sécurité des lieux de même que le suivi de la marche exploratoire*, [En ligne]. [http://www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/sst03_f.pdf] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ³³ FIQ, *Le bien-être au travail, ça se mijote ensemble!*, [En ligne]. [www.fiqsante.qc.ca/publicfiles/documents/SST06FIQ_F.pdf] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ³⁴ Extrait de la convention collective FIQ 2011-2015, article 31.03, alinéa 2.
- ³⁵ Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, *La médiation*, [En ligne]. [www.imaq.org/quels-modes-de-prevention-et-de-reglement-des-differends/la-mediation/] (Consulté le 6 janvier 2014).
- ³⁶ *Ibid.*



FIQ Montréal | Siège social

1234, avenue Papineau, Montréal (Québec) H2K 0A4
514 987-1141 | 1 800 363-6541 | Téléc. 514 987-7273 | 1 877 987-7273

FIQ Québec

1260, rue du Blizzard, Québec (Québec) G2K 0J1
418 626-2226 | 1 800 463-6770 | Téléc. 418 626-2111 | 1 866 626-2111

fiqsante.qc.ca | info@fiqsante.qc.ca