

VERS LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL: UNE POLITIQUE POUR LUTTER CONTRE LA VIOLENCE



FÉDÉRATION
INTERPROFESSIONNELLE
DE LA SANTÉ DU QUÉBEC

AVRIL 2024

Responsabilité politique :

Isabelle Trépanier, secrétaire générale

Coordination :

François Cloutier, coordonnateur, équipe Juridique

Liliane Côté, coordonnatrice, secteurs et services

Rédaction :

Hélène Côté, conseillère syndicale, équipe Santé et Sécurité du travail

Johnathan Denis, conseiller syndical, équipe Juridique

Karine Paiement, conseillère syndicale, secteur Relations de travail

Amélie Robert, conseillère syndicale, secteur Condition féminine

Secrétariat :

Francine Parent, secrétaire, service Communication

Conception graphique :

Brigitte Ayotte (Ayograph)

Photos: © iStockphoto, DepositPhotos

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA RESPONSABLE POLITIQUE	4
INTRODUCTION.	6
CARACTÉRISTIQUES DES MILIEUX DE SOINS: CULTURE DU SILENCE ET BANALISATION DE LA VIOLENCE	7
Stéréotypes féminins	9
Culture du silence	9
Organisation du travail déficiente: un facteur de risque.	10
POLITIQUE POUR LUTTER CONTRE LA VIOLENCE ..	11
Objectifs	12
Champs d'application	12
Énoncé de principe	12
Types de situations conflictuelles au travail.	14
Violence au travail ou à l'occasion du travail.	15
Manifestations de la violence	15
Violences basées sur l'identité de genre et les diversités sexuelles ..	17
Violences basées sur la « race » ou l'origine ethnique	18
Autres formes de manifestation de la violence.	20
Enracinement de la violence	20
Procédure de représentation d'une membre soupçonnée d'avoir eu un comportement violent sur les lieux du travail ou à l'occasion du travail	23
Schéma	24
Moyens de défense	25
Obligations de l'employeur	25
Règlement des conflits.	27
Le syndicat: un accompagnement personnalisé	28
CONCLUSION.	33
Affirmation et action syndicale.	34
BIBLIOGRAPHIE	36
NOTES	37

DE LA PRISE DE CONSCIENCE À L'ACTION

Dès sa fondation en 1987, la Fédération s'est positionnée comme une actrice luttant contre toute forme de violence. Cette posture féministe et syndicale était certes essentielle pour les femmes et les professionnelles en soins que nous sommes, mais aussi avant-gardiste, dans un contexte sociétal où le mouvement féministe subissait un ressac jamais observé auparavant. En effet, le Québec venait de vivre la tragédie de la tuerie antiféministe de Polytechnique où 14 femmes ont été brutalement assassinées parce qu'elles étaient des femmes.

Depuis, nous portons la volonté de lutter collectivement contre la violence et prônons une approche «tolérance zéro». En 2014, la politique pour lutter contre la violence de la FIQ est adoptée, témoignant ainsi qu'il est primordial pour la Fédération de tout mettre en œuvre pour prévenir, dénoncer et enrayer toutes les sortes de violences.

En 2023, nous vous proposons une refonte de cette politique qui est fortement inspirée des trois axes du congrès 2021 (femmes progressistes, femmes d'action et femmes luttant contre le racisme systémique), des luttes féministes contemporaines (dont le mouvement de dénonciation des agressions sexuelles #moiaussi), du mouvement *Black lives matter*, ainsi que des changements sociaux entraînés par les technologies numériques. Cette nouvelle politique se veut profondément progressiste et adaptée aux enjeux contemporains en matière de violence, de harcèlement et de discrimination. La Fédération croit que notre syndicalisme doit répondre aux réalités actuelles que vivent les professionnelles en soins. Nos actions prioritaires en sont d'ailleurs le reflet.

En ce sens, la Fédération reconnaît le racisme systémique. Ce faisant, nous souscrivons au Principe de Joyce et nous faisons de la lutte contre le racisme une priorité de l'organisation.

Par ailleurs, grâce à cette nouvelle politique, nous abordons de front la discrimination basée sur les identités sexuelles et de genre. Depuis 2016, la discrimination basée sur le genre est parmi les motifs de discrimination prohibés par la Charte des droits et libertés de la personne. Ces réalités ne peuvent plus être occultées.

L'objectif premier de la politique est d'agir à la racine du problème, c'est-à-dire en prévention. Ensemble, nous souhaitons prévenir le sexisme, le racisme, la discrimination et la violence basée sur l'identité sexuelle et de genre. Il est impératif de prévenir les conflits, le harcèlement et la violence, de n'en tolérer aucune forme et de favoriser le règlement. Évidemment, en agissant en prévention et en luttant de manière proactive contre les actes de violence, la Fédération est convaincue qu'il sera possible de briser l'isolement des personnes victimes.

Cette politique se veut également une ligne de conduite destinée à l'ensemble de notre organisation. Notre rôle est de prévenir la violence sous toutes ses formes, d'agir quand elle survient et de viser à ce que nos milieux de travail en soient

exempts dans le but de maintenir l'intégrité physique et psychologique des personnes qui œuvrent dans le réseau de la santé et des services sociaux. Pour y parvenir, la Fédération entend promouvoir des relations égalitaires, empreintes de respect et de coopération, valoriser le respect et la civilité dans toute situation liée au travail et favoriser la collaboration avec les employeurs afin d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés. Nous devons sensibiliser les membres et les militantes à l'importance d'explorer différentes solutions, de les utiliser pour assainir les relations dans les milieux de travail et d'avoir recours, lorsque justifiés, aux modes alternatifs de prévention et de règlement des différends.

Ainsi, la révision de la politique vise à répondre aux différentes réalités vécues par les professionnelles en soins en milieu de travail, et à corriger certains angles morts de la politique de 2014.

Même si nous constatons que des progrès ont été accomplis pour faire reculer la violence contre les femmes, rien n'est jamais acquis en matière de lutte féministe.

Je souhaite vivement que cette politique vous permette de renouveler votre action pour que cesse la banalisation de la violence, et qu'elle vous serve de guide pour jouer activement votre rôle afin que le réseau public de santé devienne un milieu de travail plus respectueux et exempt de violences pour les personnes qui y travaillent.

Isabelle Trépanier



INTRODUCTION

CHEMINEMENT DES MEMBRES DE LA FÉDÉRATION DEPUIS SA FONDATION

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 leurs milieux de travail, les militantes de la FIIQ constatent à travers des situations vécues que les violences sexuelles, raciales et psychologiques – tout comme les violences physiques – 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.

Les militantes du secteur et du comité Condition féminine ont mis l'épaule à la roue durant de nombreuses années et elles 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 Fédération 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. Cette victoire, qui constitue enfin une reconnaissance sociale de la lutte contre la violence que mènent les femmes, sera suivie d'autres avancées dans les années 2000.

Au cours des 35 dernières années, la Fédération est passée à l'action de différentes façons afin de sensibiliser ses membres et d'implanter une culture de non-violence dans les milieux de travail.



Caractéristiques des milieux de soins : culture du silence et banalisation de la violence

Bien que la violence dans le milieu de la santé soit amplement reconnue et documentée, il n'en demeure pas moins que celle-ci est largement sous-déclarée. Sans nier l'impact de la manifestation cumulative d'autres types de violences, le milieu de la santé se caractérise par une forte concentration féminine. À cet égard, les femmes en sont forcément les principales cibles. Les facteurs organisationnels peuvent aussi exacerber des formes de violences et c'est pourquoi il est impératif d'agir sur tous les fronts.

STÉRÉOTYPES FÉMININS

Les professions liées aux soins se caractérisent par une forte concentration de personnel féminin. À la FIQ, les femmes représentent 88 % 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, et particulièrement les soignantes, soient au service des autres, que ce soit à la maison ou au travail, et qu'elles fassent preuve d'empathie et d'abnégation. Par exemple, le sexisme ordinaire, qui est un ensemble de remarques ou de gestes fondés sur les stéréotypes sexuels, constitue une micro-agression qui, seule ou ajoutée à d'autres formes de violences, peut affecter la santé psychologique et le bien-être des professionnelles en soins.

Il faut ajouter que la source de violence ou de harcèlement en milieu de travail est généralement une personne (patient-e, visiteur-euse, collègue de travail, médecin, gestionnaire, etc.) et que plusieurs facteurs influencent les comportements agressifs des personnes. Malheureusement, les patient-e-s représentent la principale source de comportements agressifs dirigés envers les professionnelles en soins, tant dans les hôpitaux, dans 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.

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. Les femmes sont spécifiquement touchées par la violence et elles sont trop souvent considérées comme des cibles légitimes.

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

Largement sous-déclarée, l'étendue du problème de la violence dans les milieux de soins est tout autant sous-estimée. 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. Plusieurs obstacles sont néanmoins pointés du doigt : le sentiment d'impuissance, la crainte de représailles, l'absence de blessures physiques, la crainte de ne pas être crue, le manque de soutien et le fardeau administratif, pour ne nommer que ceux-là. De leur côté,

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 silence⁴ ».

les plus jeunes et les hommes hésitent moins à déclarer la violence physique ou psychologique que leurs collègues féminines expérimentées. Les relations hiérarchiques entre infirmières et médecins ou avec les gestionnaires peuvent être source de violence, qu'elle soit psychologique ou physique. Dans ce contexte, les femmes sont souvent plus hésitantes à dénoncer. Toutefois, lorsque les professionnelles en soins se prononcent sur l'organisation du travail et la quantité des effectifs, elles déclarent davantage la violence qu'elles subissent au travail³.

ORGANISATION DU TRAVAIL DÉFICIENTE : UN FACTEUR DE RISQUE

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 des services sociaux au Québec a été l'objet de nombreuses réformes qui touchaient les services et l'organisation du travail. Les salariées ont donc dû s'adapter et composer avec de multiples approches.

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, entraînant ainsi une augmentation de la charge de travail des professionnelles en soins. 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.

Ce contexte de travail crée un climat propice à la détérioration des relations interpersonnelles et du climat de travail. Des conflits peuvent émaner et occasionner divers problèmes de santé pour les professionnelles en soins.

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 et respectueuses 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 des milieux de travail sains, exempts de violence, pour maintenir l'intégrité physique et psychologique des personnes qui y œuvrent;
- › Prévenir le sexisme, le racisme, la discrimination et la violence basée sur l'identité de genre et les diversités sexuelles;
- › Valoriser le respect et la civilité dans toute situation liée au travail;
- › Prévenir le harcèlement et la violence et n'en tolérer aucune forme;
- › Prévenir les conflits ou en favoriser le règlement;
- › Favoriser la collaboration avec l'employeur afin d'éviter ou de faire cesser toute forme de violence par les moyens appropriés, entre autres par l'élaboration d'une politique;
- › Sensibiliser les membres et les militantes à l'importance d'explorer différentes solutions et 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 s'applique au travail ou à l'occasion du travail. Elle vise toutes les personnes qui fréquentent un établissement: le personnel syndiqué et non syndiqué, le personnel qui compose les équipes de soins, les médecins, les fournisseurs, les visiteur-euse-s, les patient-e-s, les gestionnaires, etc.

ÉNONCÉ DE PRINCIPE

La FIQ adopte une approche systémique pour maintenir des relations saines et respectueuses en milieu de travail en accueillant et en accompagnant les membres qui vivent une situation de souffrance relationnelle ou conflictuelle. 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'agir en prévention de la violence;
- D'offrir un milieu de travail sain, exempt d'incivilité, de conflit, de discrimination, de harcèlement ou de violence, incluant le racisme et la violence basée sur le genre;
- De prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et pour assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur (L.S.S.T), incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel;
- 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 de ses membres ou par ces dernières;
- Être proactive et agir en prévention auprès de ses membres.

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.

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 harcèlement⁶. 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 satisfaction⁷».

«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'infirmité⁵.»

– Organisation mondiale de la Santé

Les définitions qui suivent permettent de mieux reconnaître les différentes situations conflictuelles et les formes de violence au travail.

TYPES DE SITUATIONS CONFLICTUELLES AU TRAVAIL

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 protagonistes⁸.

Une situation de conflit peut se dégrader jusqu'à une situation de violence ou de harcèlement si l'on n'intervient pas. En situation de conflit, les personnes impliquées sont encore en mesure de discuter, d'où l'importance d'une intervention prompte et adéquate afin d'éviter toute aggravation.

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 minimise pas l'importance des conflits qui peuvent être très perturbants pour les personnes impliquées et se transformer en violence au travail.

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.

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 réalité⁹. » Les répercussions sont énormes et peuvent être d'ordre comportemental et émotionnel et dérégler le fonctionnement de l'organisation.

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 prenant différentes formes. Quelles que soient les causes de cette souffrance, les employeurs ont la responsabilité d'intervenir avec les moyens appropriés et de déployer des méthodes saines d'organisation du travail¹⁰.

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.

VIOLENCE AU TRAVAIL OU À L'OCCASION DU 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.¹¹ ».

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 travail¹² ».

L'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.

MANIFESTATIONS DE LA VIOLENCE

Comportement violent

Un comportement violent se définit comme suit :

Conduite vexatoire et abusive (intentionnelle ou non) se manifestant par un ou des comportements, paroles ou gestes non désirés qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique d'une personne.

Ainsi, une seule conduite vexatoire abusive peut constituer un comportement violent. Par exemple, un comportement raciste ou sexiste.

Qui plus est, une accumulation de conduites vexatoires peut aussi constituer de la violence. Par exemple, une accumulation abusive d'incivilités ou de micro-agressions.



Conduite vexatoire

Les définitions suivantes permettent d'identifier des conduites vexatoires pouvant constituer un comportement violent :

- **Incivilité :** Comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel. L'incivilité est un manquement aux règles élémentaires de vie en société qui crée un inconfort important et a un impact négatif¹³.
- **Stéréotype¹⁴ :** Les stéréotypes sont des idées préfabriquées et des images caricaturales qui influencent notre façon de percevoir, traiter et interagir avec les gens.

Ce sont des caractéristiques que la société attribue à un groupe de personnes pour les classer instinctivement, par exemple, selon leur âge, leur poids, leur métier, leur couleur de peau ou leur sexe afin de prendre des décisions plus facilement et rapidement à leur égard, d'où la tendance à y adhérer sans réfléchir. Lorsque les filles et les garçons sont associés à deux univers séparés, on parle de stéréotypes sexuels.

Or, les stéréotypes imposent des limites à la personne qu'ils visent, l'enferment dans un rôle qui ne lui convient pas nécessairement et l'empêchent d'être qui elle est réellement.

Les stéréotypes peuvent mener à des préjugés et ces derniers peuvent servir de base à la discrimination et à l'exclusion de certaines personnes.

- **Biais inconscient :** Les biais inconscients, ou préjugés en faveur ou à l'encontre d'une personne, d'un groupe ou d'une idée, sont influencés par de multiples facteurs tels que l'apparence physique, l'âge, l'origine ethnique, le genre, les capacités physiques et mentales ou encore la religion¹⁵.
- **Micro-agression :** Les micro-agressions sont des actions, des comportements qui sont condescendants, dérogatoires, négatifs ou dévalorisant une personne en raison de son appartenance à un ou des groupes marginalisés. Il est également possible qu'une micro-agression bafoue ou nie l'appartenance de la personne à un ou des groupes marginalisés. Ce sont des actions et comportements généralement subtiles. Une personne peut être inconsciente que l'origine de ses actions et comportements soit ancrée dans les biais inconscients^{16, 17}.

Les micro-agressions à répétition peuvent être violentes pour les personnes les subissant. Si une personne demande que cessent les micro-agressions et que la ou les personnes à l'origine des micro-agressions refusent, nient ou ridiculisent la demande, cela peut constituer de la violence¹⁸.

- **Préjugé :** Opinion défavorable sur une personne ou un groupe et qui n'est pas fondée sur une expérience réelle¹⁹.

Pour distinguer : « Les filles sont douces et gentilles » est un stéréotype. « C'est parce qu'elles sont douces et gentilles qu'elles ne peuvent pas faire de bonnes directrices » est un préjugé, un jugement émis sur les femmes. « Je ne vais pas engager une femme comme directrice, car elle sera trop gentille » est une forme de discrimination²⁰.

VIOLENCES BASÉES SUR L'IDENTITÉ DE GENRE ET LES DIVERSITÉS SEXUELLES

Sexisme

Division de la société en deux sexes différents, voire diamétralement opposés, mais complémentaires. Il y a une hiérarchisation de ces sexes selon laquelle l'homme domine la femme. Le sexisme fait aussi référence à la discrimination d'un genre par l'autre, soit les inégalités hommes-femmes²¹.

Comportement sexiste

Acte, geste, représentation visuelle, propos oral ou écrit, pratique ou comportement fondé sur l'idée qu'une personne ou un groupe de personnes est inférieur du fait de son genre avec pour objet ou effet :

- › De porter atteinte à la dignité ou aux droits inhérents d'une personne ou d'un groupe de personnes;
- › Ou d'entraîner pour une personne ou un groupe de personnes des dommages ou des souffrances de nature physique, sexuelle, psychologique ou socioéconomique;
- › Ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant;
- › Ou de faire obstacle à l'émancipation et à la réalisation pleine et entière des droits humains d'une personne ou d'un groupe de personnes;
- › Ou de maintenir et de renforcer les stéréotypes de genre²².

Comportement inapproprié à caractère sexuel

Un comportement inapproprié à caractère sexuel se manifeste par des paroles, des gestes, des actes de nature sexuelle auxquels la personne visée n'a pas consenti. Il peut notamment être adopté en personne, au téléphone, verbalement ou par écrit, par l'entremise de moyens technologiques, sur Internet, les réseaux sociaux, les plateformes de télétravail, etc. Selon la répétition ou la gravité du comportement inapproprié, ce dernier peut être considéré comme du harcèlement sexuel ou une agression sexuelle.

Consentement

Le consentement est l'acceptation libre, éclairée, volontaire et continue de prendre part à une activité de nature sexuelle. Le consentement ne peut pas être présumé et peut être révoqué à tout moment. Le consentement ne peut pas avoir lieu lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de consentir de façon éclairée, par exemple si elle est inconsciente ou sous forte influence d'alcool ou d'autres substances. Il ne peut non plus être obtenu par l'insistance, la menace ou la manipulation. Une personne ne peut faire valoir sa position de pouvoir pour obtenir un consentement. L'absence de refus ne peut pas être considérée comme un consentement²³.

Cissexisme/ cishnormativité

Préjugé culturel ou sociétal qui privilégie les personnes cisgenres ou qui respectent les normes de genre. Ce système ignore ou a pour effet de sous-représenter les identités trans ou de la diversité des genres en supposant que toutes les personnes sont cisgenres et qu'elles exprimeront leur genre d'une manière qui correspond aux normes du genre perçu. Ce mode de pensée établit un lien logique direct et naturel entre le sexe assigné à la naissance, le genre et l'expression de genre²⁴.

Hétérosexisme/ hétéronormativité

Préjugé culturel et sociétal, souvent inconscient, qui ignore ou a pour effet de sous-représenter la diversité sexuelle en supposant que toutes les personnes sont hétérosexuelles. Ce mode de pensée considère l'hétérosexualité comme naturelle, évidente et supérieure, et les comportements qui dévient du modèle traditionnel des relations de couple homme/femme comme inférieurs, anormaux ou anecdotiques²⁵.

Homophobie

Attitudes négatives envers l'homosexualité pouvant mener à la discrimination, directe ou indirecte, envers les personnes homosexuelles, bisexuelles ou celles perçues comme telles. Il existe également des variantes de l'homophobie, comme la lesbophobie lorsque cette aversion est plus particulièrement exprimée à l'endroit des lesbiennes, ou la biphobie lorsqu'il s'agit de personnes bisexuelles²⁶.

Transphobie

Attitudes négatives pouvant mener au rejet et à la discrimination, directe ou indirecte, envers des personnes trans, travesties, ou transgressant le genre ou les normes et les représentations relatives au sexe et au genre²⁷.

VIOLENCES BASÉES SUR LA « RACE » OU L'ORIGINE ETHNIQUE

Racisme

Le racisme est une idéologie basée sur un processus de racialisation, c'est-à-dire un processus politique, social et mental d'altérisation des personnes appartenant²⁸ à un groupe qui est arbitrairement désigné comme étant une « race »²⁹.

Le concept de « race » est une construction sociale et non une réalité. Le concept moderne



de « race » provient des entreprises coloniales européennes des 16^e, 17^e et 18^e siècles qui identifiaient la « race » en termes de couleur de peau et de différences physiologiques afin de hiérarchiser les peuples, d'attribuer des caractéristiques désirables aux peuples blancs et européens et de justifier la subordination des personnes africaines ou autochtones³⁰.

Nous entendons également un discours qui présente la culture comme une réalité immuable et inchangeable et, surtout, qui prétend que certaines cultures sont supérieures à d'autres. Un tel discours présume alors erronément que les personnes d'autres origines seront toujours inadaptées à l'environnement culturel³¹ du groupe dominant et ne seront jamais compatibles avec la culture de ce dernier³².

Le racisme entraîne une attitude et des comportements d'hostilité ou de mépris à l'égard de certaines personnes en raison de leur couleur ou de leur origine ethnique ou nationale, mais aussi en raison de leur statut migratoire, de leur religion et de leur langue. Le racisme peut être perpétué par des personnes qui n'adhèrent pas de façon consciente à la théorie de la différenciation et de la hiérarchisation des « races »³³.

Comportement raciste

Des comportements racistes sont des attitudes et des comportements, conscients ou non, qui rabaissent, discréditent ou stigmatisent des individus en raison de leur couleur, de leur apparence ou de leur appartenance, réelle ou présumée, à un groupe ethnique³⁴.

Colonialisme

Le colonialisme est un système de domination sur un groupe de personnes ou une région dans le but de maintenir un contrôle économique. Le colonialisme prône une vision différentialiste entre les groupes³⁵.

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, de l'identité ou l'expression de genre, 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.

Les tribunaux ont statué qu'une intention de discriminer n'est pas nécessaire pour reconnaître qu'une discrimination a eu lieu. En effet, une norme, une pratique ou un comportement peut être discriminatoire dans l'effet obtenu, sans considérer si cet effet était voulu ou prévu³⁶.

Malgré ce qui précède, une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou les qualités requises pour accomplir les tâches d'un poste est réputée non discriminatoire³⁷.

Qui plus est, une loi, une activité ou un programme destiné à améliorer la situation d'individus ou de groupes défavorisés, notamment du fait de leur « race », de leur origine nationale ou ethnique, de leur couleur, de leur religion, de leur sexe, de l'identité ou l'expression de genre, de leur âge ou de leurs déficiences mentales ou physiques n'est pas réputé être discriminatoire.

Intersectionnalité

L'approche intersectionnelle peut aider à mieux comprendre la souffrance des individus et les formes de discriminations et de violences vécues.

L'intersectionnalité désigne la manière dont les différentes formes d'oppression, comme le racisme, le sexisme, le classisme, le validisme, l'homophobie, la transphobie et d'autres, s'articulent et se renforcent mutuellement. L'intersectionnalité permet donc de comprendre que les expériences ne sont pas uniformes, que les discriminations sont vécues simultanément, qu'elles doivent être combattues simultanément et qu'elles ne doivent pas être hiérarchisées.

AUTRES FORMES DE MANIFESTATION DE LA VIOLENCE

Âgisme

Attitudes négatives (stéréotypes, préjugés, etc.) pouvant mener au rejet et à la discrimination, directe ou indirecte, envers une personne en raison de son âge³⁸.

Capacitisme

Système de pensée engendrant une différenciation, une hiérarchisation et une exclusion des personnes en fonction des normes sur les formes, les fonctionnalités corporelles, les fonctionnalités neurologiques ou l'état de santé mentale³⁹.

Classisme

Une discrimination basée sur l'appartenance, ou non, à une classe sociale. Il s'agit d'une discrimination fondée sur la condition sociale, souvent sur les capacités économiques⁴⁰.

ENRACINEMENT DE LA VIOLENCE

Il est important d'éviter que les situations conflictuelles et les manifestations de violence s'enracinent et s'amplifient. Cet enracinement peut prendre plusieurs formes.

Abus de pouvoir

Forme de harcèlement qui est défini comme suit 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 coercition⁴¹.»

«L'abus de pouvoir comprend trois conditions :

- › La personne fautive doit être en position de pouvoir;
- › Elle doit se servir de cette position de pouvoir pour privilégier ses besoins personnels;
- › Elle doit agir au détriment de la personne qui est sous son autorité⁴².»

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.

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 couvert⁴³.»

Comportement répété qui a pour intention de causer — ou dont on devrait savoir qu'il va causer — un sentiment de peur, d'humiliation, de détresse ou d'autres formes de préjudices à une autre personne en ce qui a trait à sa condition physique, ses sentiments, son estime de soi, sa réputation ou ses biens⁴⁴.

Cyberintimidation

La cyberintimidation est l'utilisation des technologies de l'information et de la communication⁴⁵ 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^{46, 47}.



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. 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 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 néfaste⁴⁸.

Harcèlement psychologique collectif (mobbing)

Le harcèlement psychologique collectif 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 émissaire⁴⁹.

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, 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.

PROCÉDURE DE REPRÉSENTATION D'UNE MEMBRE SOUPÇONNÉE D'AVOIR EU UN COMPORTEMENT VIOLENT SUR LES LIEUX DU TRAVAIL OU À L'OCCASION DU TRAVAIL

Dès la première déclaration de principes adoptée par les déléguées lors du congrès de 1991, la Fédération 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 ayant eu un comportement violent ou ayant commis un acte violent sur les lieux du travail ou à l'occasion du travail. Cette décision se prendra au terme d'un processus d'enquête et de délibération objectif.

Au cours de ce processus d'enquête, la membre est présumée innocente.

Afin de conclure qu'il s'agit d'un comportement violent, la preuve du comportement ou de l'acte de la membre doit être prépondérante, claire et convaincante.

Le caractère vexatoire et abusif du comportement doit être évalué du point de vue d'une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances et ayant les mêmes caractéristiques ayant fait l'objet de violence que la victime présumée.

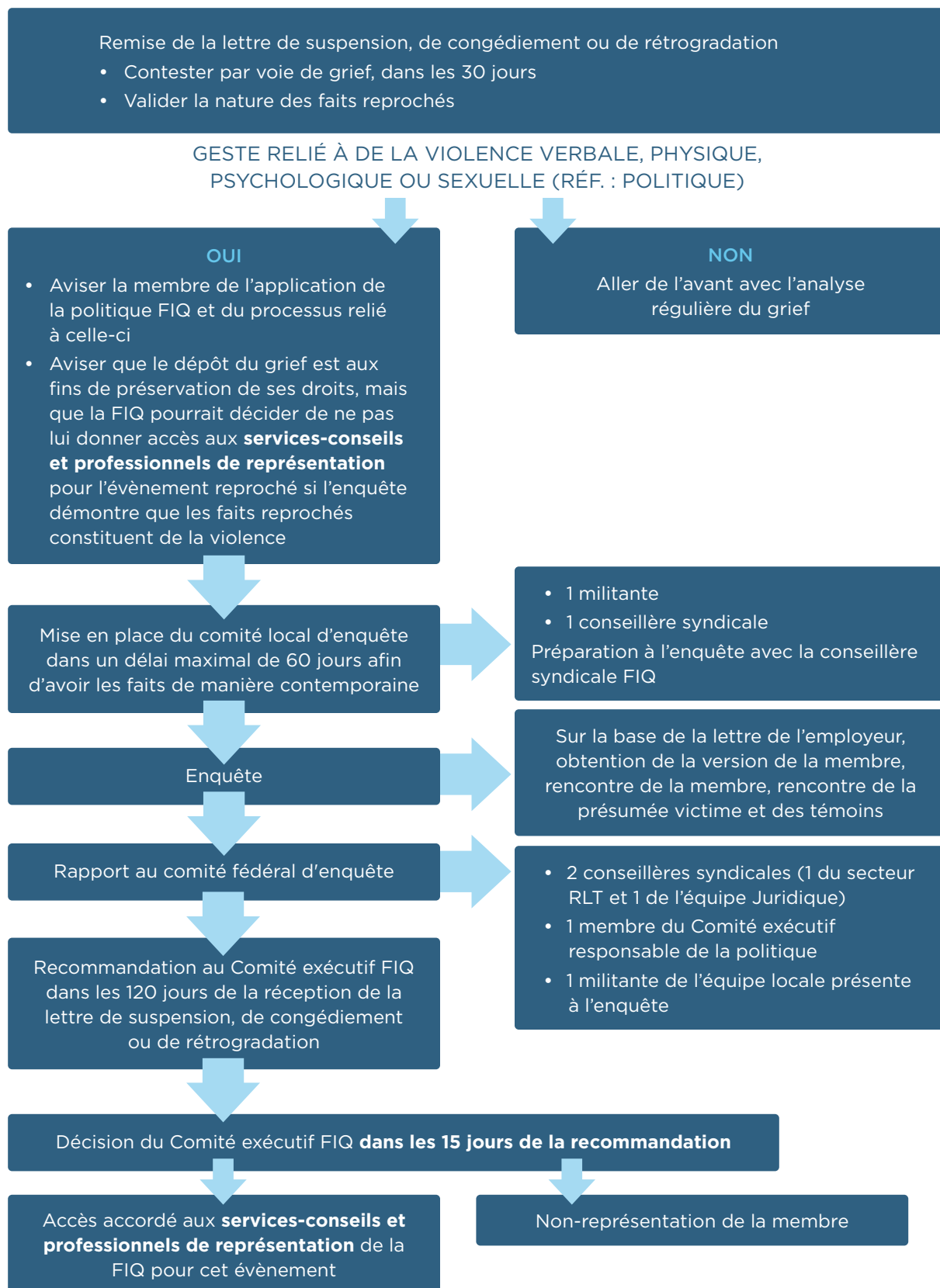
Le comité d'enquête et le Comité exécutif de la FIQ doivent tenir compte des explications et des moyens de défense de la membre dans le processus d'enquête et de délibération.

Le processus d'enquête, tel qu'illustré dans le schéma A, débute dans les 60 jours de la réception de la lettre de suspension, de rétrogradation ou de congédiement par le syndicat. La délibération et la recommandation du comité fédéral d'enquête au Comité exécutif de la FIQ doivent être complétées dans les 120 jours de la réception de la lettre.

Schéma

Accès aux services-conseils et professionnels de représentation de la FIQ par une membre soupçonnée d'avoir un comportement violent sur les lieux du travail ou à l'occasion du travail.

PROCESSUS D'ENQUÊTE ET DE DÉLIBÉRATION:



MOYENS DE DÉFENSE

La FIQ pourra tout de même assurer la représentation de la membre en cas de :

- › Geste violent commis par légitime défense;
- › Non-responsabilité pour cause de troubles de santé;

La responsabilité d'une personne n'est pas engagée à l'égard d'un acte ou d'une omission de sa part survenu alors qu'elle était atteinte d'un trouble de santé diagnostiqué qui la rendait incapable de juger de la nature et de la qualité de l'acte ou de l'omission, ou de savoir que l'acte ou l'omission était mauvais.

- › Geste violent posé par la membre en réaction à une provocation (défense de provocation);

Une provocation constitue un comportement violent de telle nature qu'elle suffise à priver une personne ordinaire du pouvoir de se maîtriser.

Un comportement non violent ne peut constituer une provocation.

La réaction de la membre doit s'être produite sous l'impulsion du moment, à la suite du geste violent commis à son endroit par une personne.

Cette défense ne pourra être reconnue si la membre a eu le temps de reprendre son sang-froid avant d'agir ou si la membre a incité la personne à commettre le geste violent.

Le comité d'enquête et la FIQ doivent tenir compte de ces moyens de défense dans le processus d'enquête et de délibération.

OBLIGATIONS 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 et les pratiques de gestion respectueuses constituent des mesures préventives efficaces pour réduire les risques de conflits, de violence et de harcèlement.

Ainsi, les employeurs 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. Dans certains cas, il peut les mettre en œuvre avec la collaboration du syndicat.

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 de la 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.

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 :

- › Dépistage des patient-e-s potentiellement dangereux;
- › Intervention en situation de crise et surveillance des comportements dans les situations d'urgence (ex. : Oméga);
- › Constitution d'une équipe d'intervention lors des codes d'alerte (code blanc);
- › Approche relationnelle de soins;
- › Violences sexuelles et basées sur l'identité de genre;
- › Biais conscients et inconscients;
- › Racisme.

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.

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. L'employeur doit ainsi prendre les mesures pour assurer la protection, sur les lieux du travail, des travailleuses exposées à une situation de violence physique ou psychologique, incluant la violence conjugale, familiale ou à caractère sexuel. Au besoin, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) peut même être appelée à intervenir.

Le syndicat doit collaborer pour mettre en place ces mesures⁵⁰.

Sécurité des lieux

La sécurité des lieux est l'affaire de toutes et 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 toxicomanes⁵¹. Il est donc important de déclarer les situations dangereuses pour améliorer le bien-être ainsi que la santé et la sécurité dans les établissements de santé.

RÈGLEMENT DES CONFLITS

Dans le contexte où une membre dénonce une situation où elle est victime de violence ou se sent lésée, l'employeur a l'obligation d'agir.

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'équipe⁵². 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 d'équipe;
- Consultation de l'équipe syndicale de la FIQ;
- Consultation du comité paritaire en SST et du comité condition féminine de l'établissement;
- Implication du comité de soins.

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



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.

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;
- › Être facilement accessible.

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.

LE SYNDICAT: UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Accueillir

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

« 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 principes de la FIQ

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 de l'équipe syndicale 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 syndicale 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 établir et maintenir des relations saines, il importe que les professionnelles en soins prennent 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 syndicales 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 l'ensemble des intervenant-e-s 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 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 la *Loi sur les normes du travail*, est un moyen à considérer afin de résoudre les différentes situations de souffrance relationnelle.

Dans certaines circonstances (ou à la demande de la membre), le syndicat peut suggérer 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 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 confidentiel⁵³. »

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;
- › En cas d'enquête violence, les représentantes syndicales impliquées dans la procédure de médiation doivent être différentes de celles impliquées dans la tenue de l'enquête violence;
- › 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 conflit⁵⁴. »

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 et par la signature du protocole de médiation et de confidentialité.

Toutefois, il importe de préciser que la médiation n'est pas un moyen à utiliser dans toutes les situations. Ainsi, 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.

Elle 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 ou faire une réclamation auprès de l'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC).

Si elle est victime de violence à l'occasion de son travail, la travailleuse doit le déclarer à l'employeur et faire une réclamation à la CNESST. Elle pourrait ainsi bénéficier des avantages prévus à la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)*.

Climat de travail sain : la responsabilité de toutes

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 doivent veiller 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, un-e supérieur-e, 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.

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 syndiquées ont le devoir de collaborer avec leur syndicat en ce qui concerne l'enquête syndicale. De son côté, la salariée touchée par le conflit ou la situation de violence ne peut 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.

En cas de plaintes croisées, deux processus de plainte distincts, avec des représentantes syndicales différentes pour chaque membre, doivent être menés en parallèle.

Avant de déposer une plainte ou un grief, le syndicat doit recueillir les informations nécessaires afin de compléter une enquête et de déterminer les modes d'intervention 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.



Conclusion

Implanter une véritable culture de non-violence en milieu de travail est une priorité pour la FIQ. Le phénomène de la violence au travail est complexe, notamment parce que règne encore aujourd'hui une forte culture du silence. C'est cette tendance que nous souhaitons renverser avec la révision de la politique.

Le rôle du syndicat s'avère déterminant lorsqu'il s'agit d'accompagner les professionnelles en soins qui sont victimes de violence, d'identifier et d'éradiquer à la source 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 aboutissent trop souvent à des actions juridiques qui sont stressantes, paralysantes et lourdes à assumer pour toutes et tous.

Les employeurs portent une responsabilité importante en ce qui concerne la qualité des relations au travail et des conditions de travail. Une organisation du travail adéquate, une planification concertée de la gestion de la main-d'œuvre et des décisions importantes, des relations transparentes avec les salariées et les syndicats font partie des solutions efficaces qui permettent de favoriser un climat de travail sain.

Notre approche se veut plus inclusive à tous les niveaux. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction afin d'être mieux outillées pour l'avenir et de permettre à nos membres de briser l'isolement. La société est en plein changement et, dans ce contexte, il convient d'adapter nos outils de référence, comme cette politique, sur une base plus régulière pour maintenir notre efficacité dans la lutte contre la violence dans le milieu de la santé.

AFFIRMATION ET ACTION SYNDICALE

1989	Publication de la brochure <i>La violence faite aux femmes infirmières</i> .
1992	Adoption, à l'unanimité, de la <i>Politique 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.
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 Vers un guide général d'intervention, qui comprend l'enquête sur toutes les formes de violence.
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 pour des milieux de travail exempts de violence.
2001	Adoption, à l'unanimité, en congrès de la <i>Politique générale pour contrer la violence au travail</i> .
2002	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> .
2005	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 <i>Loi sur les normes du travail</i> (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> .

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.
2014	Publication de la <i>Politique pour lutter contre la violence</i> .
2018	Adoption, par la délégation, de la <i>Politique sur la représentation équitable des femmes dans les lieux de pouvoir</i> , prévoyant une plus grande participation de plus de femmes, notamment celles provenant de communautés ethnoculturelles.
2019	Recentrage, pour la FIQ et la FIQP, de leur position sur la laïcité autour du principe de la protection du droit au travail et à de meilleures conditions de travail.
2021	<p>Reconnaissance, dans le cadre du congrès, de l'existence du racisme systémique et expression de la volonté de la FIQ et de la FIQP de contribuer à son élimination.</p> <p>Ajout, à la déclaration de principes, que la FIQ et la FIQP sont des organisations qui luttent contre toutes les formes de racisme et de discrimination raciale.</p> <p>Appui au Principe de Joyce.</p> <p>Décision de créer des alliances avec d'autres acteurs de la société civile afin de développer une solidarité et une vision commune de l'enjeu du racisme systémique et de la façon de s'y attaquer.</p> <p>Création d'un comité ad hoc antiracisme.</p> <p>Tenue d'un Réseau des femmes sur l'intersectionnalité et le racisme.</p>
2023	Révision de la <i>Politique pour lutter contre la violence</i> .

Bibliographie

ASSTSAS. Acte du colloque 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].

ASSTSAS. Acte du colloque 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.

ASSTSAS. Acte du colloque 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.

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.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOLIDARITÉS - FRANCE. *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].

Notes

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 où il 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 S. M. DUNCAN, 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.

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ INSTITUT NATIONAL 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).

⁷ Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales, *Plan directeur 19972002*, p. 23.

⁸ 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.

⁹ 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).

¹⁰ *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.

¹¹ 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.

¹² 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.

¹³ RFIQ-D5A Code de vie pour bien militer ensemble.

¹⁴ RFIQ-D2A Assises de la réflexion sur le racisme systémique.

¹⁵ [En ligne], [https://www.usherbrooke.ca/edi/fileadmin/sites/edi/Feuillet_final.pdf] (Consulté le 24 février 2023).

¹⁶ AMNISTIE INTERNATIONALE CANADA (AIC). *Lexique pour l'antiraciste*, [En ligne], [<https://amnistie.ca/lexique-pour-lantiraciste>].

¹⁷ «Les micro-agressions sont frustrantes et invalidantes pour la personne visée, et ont des effets néfastes

sur la santé mentale des personnes envers lesquelles elles sont dirigées».

¹⁸ Exemple de microagressions : demander à une personne noire si elle se lave les cheveux, demander à une femme musulmane si elle connaissait son mari avant son mariage, utiliser les mauvais pronoms pour désigner une personne non-binaire ou trans, demander qui est «la femme» ou «l'homme» à une personne dans un couple homosexuel, etc.

¹⁹ Alexandra PIERRE. «Mots choisis pour réfléchir au racisme et à l'anti-racisme», *Revue Droits et libertés*, [En ligne], vol.35, n° 2, 2017, [<https://liguedesdroits.ca/mots-choisis-pour-reflechir-au-racisme-et-a-lanti-racisme/>].

²⁰ AMNISTIE INTERNATIONALE CANADA (AIC). *Lexique pour l'antiraciste*, [En ligne], [<https://amnistie.ca/lexique-pour-lantiraciste>].

²¹ Marie-Ève Surprenant. 2015. *Manuel de résistance féministe*, Éditions du remue-ménage, p. 79.

²² Recommandation CM/Rec (2019)1 du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe aux États membres sur la prévention et la lutte contre le sexisme, [https://search.coe.int/cm/pages/result_details.aspx?ObjectId=090000168093b269].

²³ Politique visant à prévenir et combattre les inconduites et violences à caractère sexuel, Université de Montréal, 2019.

²⁴ Lexique de la Fondation Émergence, [<https://www.fondationemergence.org/lexique>].

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022, p. 27 [En ligne], [https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais/_centredoc/publications/ministere/plans-actions/plan2017-22.pdf]

²⁸ De manière réelle ou supposée.

²⁹ D'où le terme « personne racisée » ou « personne racialisée ».

³⁰ AMNISTIE INTERNATIONALE CANADA (AIC). Lexique pour l'antiraciste, [En ligne], [<https://amnistie.ca/lexique-pour-lantiraciste>].

³¹ Marie-Ève Surprenant. 2015, *Manuel de résistance féministe*, Éditions du remue-ménage, p. 79.

³² COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, Mémoire sur le document de consultation « Vers une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et la discrimination », (Cat. 2.120-1.28), 2006, p. 2., COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale sur le document intitulé Vers une nouvelle politique québécoise en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion – Cahier de consultation*, (Cat. 2.120-7.30), 2015, Document de réflexion sur la notion de « racisme systémique », 7 octobre 2021, [<https://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/document-reflexion-racisme-systemique>].

³³ AMNISTIE INTERNATIONALE CANADA (AIC). Lexique pour l'antiraciste, [En ligne], [<https://amnistie.ca/lexique-pour-lantiraciste>], COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE (CDPCJ). Lexique, [En ligne], [<https://www.cdpcj.qc.ca/fr/lexique>], Alexandra PIERRE. « Mots choisis pour réfléchir au racisme et à l'anti-racisme », *Revue Droits et libertés*, [En ligne], vol.35, n°. 2, 2017, [<https://liguedesdroits.ca/mots-choisis-pourreflechir-au-racisme-et-a-lanti-racisme/>] (Consultée le 1^{er} avril 2021).

³⁴ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Profilage racial et discrimination systémique des jeunes racisés — Rapport de la consultation sur le profilage racial et ses conséquences*, Paul Eid, Johanne Magloire et Me Michèle Turenne, (Cat. 2.120-1.29), 2011, [En ligne], [https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/Profilage_rapport_FR.pdf]. Voir notamment : *Gaz métropolitain inc. c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*, 2011, préc., note 252, par. 38. Document de réflexion sur la notion de « racisme systémique », 7 octobre 2021, [En ligne], [<https://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/document-reflexion-racisme-systemique>].

³⁵ [En ligne], [<https://www.monde-diplomatique.fr/index/sujet/colonialisme>] (Consulté le 24 février 2023).

³⁶ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, Document de réflexion sur la notion de « racisme systémique », 7 octobre 2021, [En ligne], [<https://www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/document-reflexion-racisme-systemique>], COMMISSION SUR L'ÉGALITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI, préc., note 300, p. 9., COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Avis sur les directives de la Régie de l'assurance maladie du Québec en matière d'accommodement raisonnable*, Me Daniel Carpentier, février 2010, p. 2-7. Voir également : *Fraser c. Canada (Procureur général)*, 2020 CSC 28.

³⁷ Extrait de la convention collective FIQ 2011-2015, article 31.01, alinéa 3.

³⁸ ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. [En ligne], [<https://www.who.int/fr/news-room/questions-and-answers/item/ageing-ageism>].

³⁹ Dominique MASSON. « Femmes et handicap », 2013, *Recherches féministes*, 26, 1: 111-129 et Dominique MASSON. « Genre et capacitisme : exclusions, intersections et enjeux pour la recherche féministe », 2018, conférence donnée à l'Université féministe d'été, Université Laval, 23 mai 2018. [En ligne], [http://www.cms.fss.ulaval.ca/recherche/upload/uni_fem_ete/fichiers/dominique_masson_ufe_2018.pdf].

⁴⁰ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, QUÉBEC. [En ligne], [<https://www.cdpedj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/html/formes-discrimination.html>].

⁴¹ COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE, *Politique interne sur le harcèlement en milieu de travail*, art. 2.3.

⁴² Marie VALIQUETTE, *Pour une éthique personnelle dans la relation d'autorité*, Montréal, Ed. Logiques, 1997, p. 33.

⁴³ 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).

⁴⁴ Rapport de la Commission d'étude sur l'intimidation et la cyberintimidation de la Nouvelle-Écosse, 2012, p. 46

⁴⁵ Courriel, téléphone cellulaire, messagerie texte, réseaux sociaux, sites Web personnels ou publics, blogues, etc.

⁴⁶ LE COMITÉ DE PRÉVENTION EN MATIÈRE DE DISCRIMINATION, DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE DU CEGEP DE STE-FOY, *La cyberintimidation, un phénomène préoccupant*, [En ligne], [www.cegép-ste-foy.qc.ca/cs4/fileadmin/Services_et_vie-07/AET-Vol23no3-Art-cyberintimidation.pdf] (Consulté le 22 janvier 2014).

⁴⁷ 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).

⁴⁸ UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE, *Le harcèlement psychologique*, [En ligne], [www.usherbrooke.ca/respect/conflits-et-conduites-vexatoires/le-harcelement-psychologique/elements-de-definition/] (Consulté le 6 janvier 2014).

⁴⁹ Isabelle CANTIEN, 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.

⁵⁰ Extrait de la convention collective FIQ 2011-2015, article 30.01, alinéa 1.

⁵¹ 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).

⁵² 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).

⁵³ 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).

⁵⁴ 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