Fiche d'information sur l'Intimidation et le harcèlement

L'intimidation et le harcèlement sont des comportements courants mais désagréables sur le lieu de travail. Un élément important de la sauvegarde est de s'assurer que le personnel et les associés (y compris les bénévoles, les membres du conseil d'administration, les prestataires, etc.) se sentent en sécurité au travail. La prévention de l'intimidation et du harcèlement contribue à créer cet environnement sûr.

1. Présentation de l'intimidation et du harcèlement

Illustration 1 - Définitions de l'Intimidation et du harcèlement

L'intimidation est en ensemble de comportements grossiers, insultants ou menaçants, ou un abus d'autorité ayant pour but de générer un sentiment d'humiliation ou de honte chez la victime.

Le harcèlement, est une intimidation basée sur l'identité de la personne ou ses caractéristiques telles que son âge, son genre, sa race, son origine ethnique, son handicap, sa religion, son identité sexuelle, etc. Le harcèlement est souvent couvert par la loi.

FAIT : L'intimidation et le harcèlement sont des termes souvent utilisés de manière interchangeable. L'intimidation est un comportement grossier et désagréable tandis que le harcèlement est un comportement grossier et désagréable en raison de l'identité d'une personne, c'est-à-dire son âge, son genre, sa race, son origine ethnique, son handicap, sa religion, son identité sexuelle, etc. Dans certains pays, ces caractéristiques identitaires sont des « caractéristiques protégées », ce qui signifie qu'il est illégal d'être grossier ou désagréable envers quelqu'un en raison de ces caractéristiques.

FAIT : Les personnes victimes de ces comportements inappropriés sont plus susceptibles de ressentir de l'anxiété, d'être moins épanouies au travail et de vouloir quitter l'organisation. Le personnel humanitaire ayant été victime d'intimidation et de harcèlement a fait état de stress, de frustration, de démotivation, de démoralisation, de peur et de manque de confiance (Charity Commission, 2020 ; Konterra Group, 2019 ; Commission indépendante 2019 ; Shale 2018 ; ONUSIDA, 2018 ; UNICEF 2019).

RESOURCE & SUPPORT HUB

UKaid from the British people

FAIT : Toute personne a droit à un traitement respectueux de sa dignité au travail, et toutes les organisations doivent prendre au sérieux toutes les formes de harcèlement ou d'intimidation. Les organisations doivent créer un environnement de travail juste et inclusif, qui permette à chacun(e) de se sentir valorisé(e). Les équipes de direction et le personnel des ressources humaines doivent assurer le développement d'une culture positive et inclusive, avec une tolérance zéro pour le harcèlement et l'intimidation.

FAIT : Tous les membres du personnel et les associés doivent se sentir en confiance pour porter plainte sans crainte de représailles.

FAIT : « La violence et le harcèlement dans le monde du travail restent omniprésents, touchant tous les pays, professions et conditions de travail...Cela prive les gens de leur dignité et est incompatible avec un travail décent et la justice social. » [1]

1.1. Exemples de comportements d'intimidation et de harcèlement

FAIT : Le harcèlement et l'intimidation peuvent être dirigés vers un ou plusieurs membres du personnel et peuvent être un incident unique ou des incidents répétés dans une large gamme de comportements, allant des formes extrêmes d'intimidation, telles que la violence physique, aux formes plus subtiles, telles qu'ignorer quelqu'un.

FAIT : Le harcèlement et l'intimidation peuvent avoir lieu sans témoin, lors d'interactions en face à face, ainsi que par écrit et en ligne.

Exemples :

- contact physique non désiré ;
- remarques importunes sur l'âge d'une personne, sa tenue vestimentaire, son apparence, son origine ou son statut ;
  marital, blagues à ses dépens, langage injurieux, ragots ;
- fait d'ignorer et d'exclure une personne d'activités professionnelles ou sociales ;
- divulgation d'informations confidentielles sur la personne ;
- cris et langage obscène ;
- affichage d'icônes, de drapeaux, de logos, d'images ou autres qui peuvent offenser ;
- insultes personnelles ;
- fixation de délais impossibles à respecter ;
- critique injustifiée persistante ;
- cyber-harcèlement.

2. L'intimidation et le harcèlement sont un problème mondial.

FAIT : L'intimidation et le harcèlement sur le lieu de travail sont très répandus. Il n'existe pas de chiffres attestant de la prévalence mondiale du phénomène, mais les rapports du secteur humanitaire montrent que l'intimidation et le harcèlement sont courants (voir illustration 2).

[1] Organisation internationale du Travail (2019) *Éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail, convention n° 190, recommandation n° 206 et la résolution qui l'accompagne.* disponible à l'adresse : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_721160.pdf

Illustration 2 - Incidence signalée d'intimidation et de harcèlement dans le secteur humanitaire

Des examens organisationnels portant sur l'intimidation et le harcèlement rapportent ce qui suit :

- Oxfam : un tiers du personnel a été témoin d'intimidation, de discrimination ou d'abus de pouvoir. Certains membres du personnel partenaire ont également été victimes d'intimidation de la part du personnel d'Oxfam (Commission indépendante, 2019).
- Save the Children : 28 % du personnel a été victime d'intimidation ou de discrimination et 15 % de harcèlement au cours des trois dernières années (Shale 2018).
- Enquête auprès du personnel d'ONUSIDA (2018) : 58 % du personnel a subi de mauvais traitements, 64 % a été victime de discrimination, et 43 % d'abus d'autorité.

Normes internationales sur les lieux de travail sûrs

FAIT : La communauté internationale a clairement indiqué que la violence et le harcèlement dans le monde du travail ne sont pas tolérés et doivent cesser.

FAIT : Le 21 juin 2019, sont adoptées la convention (n° 190) et la recommandation (n° 206) : Éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail de l'Organisation Internationale du Travail. Il s'agit des premières normes internationales visant à mettre fin à la violence et au harcèlement dans le monde du travail et à donner aux travailleurs du monde entier, le droit à un monde du travail exempt de violence et de harcèlement.

3. Responsabilités des organisations

FAIT : Les organisations doivent mettre en place une politique solide et bien communiquée qui exprime clairement leur engagement à promouvoir la dignité et le respect au travail. Il peut s'agir d'une politique distincte, d'une déclaration contenue dans la politique de sauvegarde, ou une politique de gestion des ressources humaines.

FAIT : Les responsabilités d'une organisation en matière de sauvegarde du personnel et des associés contre l'intimidation et le harcèlement concernent tous les environnements dans lesquels les activités du lieu de travail se déroulent, comme les bureaux, les affectations sur le terrain, les lieux d'hébergements et même les activités sociales liées au travail.

FAIT : Les organisations doivent être conscientes du «cyber-harcèlement ». Celui-ci comprend des textes ou des courriels désagréables envoyés à partir du matériel informatique de l'organisation ou à l'aide d'un logiciel et du Wi-Fi de l'organisation. La publication de photos de collègues sur des sites externes, sans le consentement de ces personnes, peut être considéré comme de l'intimidation.

FAIT : Les supérieurs hiérarchiques doivent comprendre leur rôle dans la lutte contre toutes les formes d'intimidation et de harcèlement.

Responsabilités des employés et des associés

FAIT : Tous les employés et les associés ont la responsabilité de se comporter de manière à favoriser un environnement de travail inclusif et tolérant. Chacun est responsable de mettre en œuvre la politique de l'organisation et doit être prêt à dénoncer et à signaler un comportement inapproprié.

FAIT : Les personnes qui intimident ou harcèlent autrui peuvent être tenues personnellement responsables et faire l'objet de poursuites pénales ou civiles selon le contexte juridique.

Créer une culture du respect

FAIT : Établir une culture organisationnelle qui favorise la dignité et le respect de chacun aidera à prévenir les comportements inappropriés. Les organisations doivent envoyer un message clair à l'ensemble de l'organisation selon lequel il existe une tolérance zéro pour tous les comportements d'intimidation ou de harcèlement.

FAIT : Les hauts dirigeants doivent faire preuve de valeurs fortes qui démontrent ce à quoi ressemble une culture de dignité et de respect.

Politiques, communication et formation contre l'intimidation et le harcèlement

FAIT : Des déclarations de politique claires doivent communiquer :

- quels comportements sont considérés comme de l'intimidation et du harcèlement ;
- l'impact de ces comportements et pourquoi ils ne sont pas tolérés ;
- les conséquences de ces comportements ;
- les modalités de dépôt de plainte ;
- la façon dont les plaintes seront traitées ;
- la responsabilité des employés et des associés pour leur comportement.

FAIT : Tout le personnel et les associés doivent être informés de la politique contre l'intimidation et le harcèlement par une sensibilisation à la prise de poste, ainsi que par une formation. Ces informations doivent comprendre :

- les droits et responsabilités du personnel et des associés ;
- les modalités de dépôt de plainte ;
- l'engagement de l'organisation à traiter toutes les plaintes ;

FAIT : L'application efficace des mesures décidées doit être régulièrement suivie, notamment :

- l'enregistrement des plaintes ;
- le devenir de la plainte.

FAIT : Les politiques de lutte contre l'intimidation et le harcèlement doivent être coordonnées avec la
politique régissant les griefs et les règles disciplinaires de l'organisation.

4. Soutien aux victimes d'intimidation ou de harcèlement

FAIT : Toute personne victime d'intimidation ou de harcèlement doit se voir offrir un soutien confidentiel. Ce soutien peut inclure du coaching, du conseil, de la médiation, etc.

FAIT : Si n'importe qui peut signaler l'intimidation ou le harcèlement, c'est à la personne qui a été victime de l'intimidation ou du harcèlement que revient la décision de déposer une plainte.

FAIT : Toutes les plaintes doivent être traitées rapidement, conformément aux politiques et procédures organisationnelles.

FAIT : La médiation est un processus volontaire et impartial visant à résoudre un conflit qui ne se situe pas à l'extrémité la plus grave du continuum.

FAIT : Des processus formels, concernant entre autres les mesures disciplinaires et les griefs, sont nécessaires lorsque l'intimidation ou le harcèlement est persistant ou grave.

FAIT : Une enquête sur des allégations d'intimidation ou de harcèlement doit être traitée comme une enquête sur une infraction disciplinaire. Une enquêtes doit :

- être rapide, approfondie et impartiale ;
- recueillir les dépositions des témoins ;
- tenir compte tant des preuves apportées par l'intimidateur ou harceleur présumé que de celles du plaignant ;
- prévoir une échéance pour la solution de la plainte ;
- être confidentielle ;
- être enregistrée.

FAIT : Lorsqu'une plainte est maintenue, des actions doivent être entreprises conformément à la
politique et aux procédures de l'organisation.

5. Que faire à ce stade ?

ACTION - Comparer la politique de votre organisation sur le harcèlement à cette fiche d'information et apporter les ajustements nécessaires, ou instaurer une politique au cas où elle n'existerait pas déjà.

ACTION - Vérifier les lois de votre pays pour voir si le harcèlement est contraire à la loi, afin de comprendre les responsabilités de l'organisation et de l'individu.

ACTION - Communiquer à l'ensemble du personnel et des associés les engagements en matière de lutte contre l'intimidation et le harcèlement et assurer la mise en œuvre des mesures correspondantes.

ACTION - Trouver des sources de soutien potentiel pour les personnes confrontées à des actes d'intimidation et de harcèlement au travail.

Références

- Charity Commission for England and Wales (2020) *Déclaration des résultats d'uneenquête, le Save the Children Fund (Save the Children UK).* Disponibles à : https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/870390/The_Save_the_Children_Fund_Save_the_Children_ UK Inquiry_report.pdf
- Commission indépendante sur les inconduites sexuelles, la responsabilité et le changement de culture (2019) *Rapport final de la Commission indépendante sur l'inconduite sexuelle, la responsabilité et la culture, juin 2019.* Disponibles sur : https://www- cdn.oxfam.org/s3fs-public/oxfam_ic_final_report-en.pdf
- Organisation Internationale du Travail (2019) *Éliminer la violence et le harcèlement dans le monde du travail, convention n°190, recommandation n°206 et la résolution qui l'accompagne*. disponible à l'adresse : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_721160.pdf
- Konterra Group (2019) *Amnesty International - Examen du bien-être du personnel.* Disponible à l'adresse : https://www.amnesty.org/download/Documents/ORG6097632019ENGLISH.PDF
- Shale, S (2018), L'examen indépendant de la culture du lieu de travail chez Save the Children UK ; Rapport final du 28 octobre 2018. Save the Children. disponible à l'adresse : https://www.savethechildren.org.uk/content/dam/gb/reports/independent-review-of-workplace-culture-at-save-the-children-uk.pdf
- ONUSIDA (2018) *Rapport sur le travail d'un panel d'experts indépendants surla prévention et la réponse au harcèlement, y compris le harcèlement sexuel,l'intimidation et l'abus de pouvoir au Secrétariat d'ONUSIDA.* Disponible à l'adresse :https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/report-iep_en.pdf
- UNICEF (2019) Rapport du groupe de travail indépendant sur la discrimination fondée sur le genre sur le lieu de travail, le harcèlement sexuel et l'abus d'autorité, mai 2019. Disponible à l'adresse : https://www.unicef.org/sites/default/files/2019- 06/Independent-Task-Force_report_EN.PDF

Ce document est le résultat d'un projet financé par UK Aid du gouvernement britannique. Toutefois, les opinions et les informations qui y figurent ne sont pas nécessairement celles du gouvernement britannique ou approuvées par celui-ci, lequel se dégage de toute responsabilité à leur égard ou à l'égard de la confiance qui leur serait accordée.

Cette publication a été préparée à titre indicatif, uniquement sur des sujets d'intérêt et ne constitue pas un avis professionnel. Les informations que renferme cette publication ne doivent pas être mises en œuvre sans l'obtention de conseils professionnels spécifiques. Aucune promesse ou garantie (qu'elle soit explicite ou implicite) n'est donnée quant à l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies dans cette publication, et, dans la mesure permise par la loi, aucune organisation ou personne impliquée dans la production de ce document n'accepte ou n'assume d'engagement, de responsabilité ou d'obligation de diligence, de quelque nature que ce soit, pour les conséquences d'un acte ou d'une abstention de quiconque qui se fonde sur les informations contenues dans cette publication ou pour toute décision fondée sur celles-ci.

À propos des rapports du Centre de ressources et de support : Le Centre de ressources et de support est financé par le Bureau des affaires étrangères, du Commonwealth et du développement (FCDO) du Gouvernement britannique. Les ressources du Centre de ressources et de support (RSH) sont fournis par un consortium dirigé par Options, avec Social Development Direct (SDDirect) comme responsable technique et de l'exécution et comprenant GCPS Consulting (GCPS), Terre des hommes (TdH) et Sightsavers.

Experts consultés, organisation : Angie Bamgbose, GCPS Consulting.

Citation suggérée : Bamgbose A (2021). Fiche d'information sur l'intimidation et le harcèlement. Centre de ressources et de support, Londres, Royaume-Uni : Centre de ressources et de support.