



**Ateliers interactifs pour comprendre
la violence au travail : harcèlement
sexuel, incivilité et violence
ascendante**

Guide de réinvestissement des apprentissages dans le milieu de travail



Avec la participation financière de :



Ateliers interactifs pour comprendre la violence au travail :
harcèlement sexuel, incivilité et violence ascendante

Guide de réinvestissement des apprentissages dans le milieu de travail

Conception et rédaction :

Anabel Cossette-Civitella, candidate au doctorat en psychologie du travail et des organisations (Ph.D.-R.I.), Université de Sherbrooke

Frédéric Mallette, doctorant en psychologie du travail et des organisations (Ph.D.-R.I.), Université de Sherbrooke

L'**incivilité**, le **harcèlement sexuel** et la **violence ascendante** au travail sont des problématiques sociales qui peuvent avoir des conséquences importantes sur les personnes qui en sont la cible, sur ceux qui en sont témoins et aussi sur la société en général. Il est donc important que l'ensemble de la population, mais surtout les travailleurs, y soit sensibilisé.

L'incivilité

L'incivilité au travail expose la personne qui en est la cible à un niveau de satisfaction plus faible au travail ou dans la vie de tous les jours, un plus haut taux d'absentéisme (p. ex., utilisation de congés de maladie), un niveau de concentration et de productivité réduit, une détresse psychologique, une augmentation de l'intention de quitter l'organisation, des risques accrus d'épuisement professionnel et, ultimement, un trouble de stress post-traumatique.

Ces conséquences peuvent mener l'employé à se désengager de ses fonctions. Ce dernier pourrait même adopter des comportements contre-productifs, tels que le sabotage, qui s'avèrent nuisibles à l'organisation, ou émettre lui-même des comportements incivils pour se venger.

Pour des dirigeants, cadres et gestionnaires

Différents éléments sont requis pour éliminer les incivilités en milieu de travail. Les recherches identifient trois conditions principales : premièrement, créer un environnement de travail psychologiquement sécuritaire (limiter la compétition, encourager la collaboration, gérer les conflits, agir pour punir les comportements incivils). Cela permettrait aux individus d'apprendre à émettre des comportements positifs. Deuxièmement, encourager et créer des occasions pour que les travailleurs réfléchissent à leurs actions (par exemple, lorsque l'on recadre un employé). Cela pourrait aider ces derniers à faire appel à leur empathie, élément important de comportements civils. Troisièmement, soutenir les efforts des employés qui cherchent à réduire les comportements incivils, en soulignant leurs bons coups, par exemple.

Cibles

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'incivilité n'est pas toujours facile à identifier et cela s'applique même lorsque l'on en est la cible. En effet, il est possible que l'on subisse des incivilités sans se douter qu'il pourrait en être autrement. Cependant, on se rend généralement compte que quelque chose ne va pas (on ressent un malaise, on se questionne) sans pouvoir mettre de mots sur ce que l'on vit. Il est important de se sentir en confiance dans le milieu de travail et un malaise vaut la peine d'être abordé pour remédier à la situation.

Si vous réalisez que vous êtes la cible d'incivilités ou que vous sentez que quelque chose ne va pas, ne restez pas seuls avec ce poids sur les épaules. Parlez-en à quelqu'un en qui vous avez confiance et qui pourra vous appuyer, vous soutenir et même vous accompagner si vous le souhaitez. Si vous vous en sentez capables, affirmez-vous de façon respectueuse, mais ferme. Faites savoir à la personne qui vous cause du tort que son comportement est inacceptable et que vous souhaitez que ça cesse. Vous pouvez demander directement à des témoins de s'impliquer dans la situation (par exemple, au chef d'équipe qui assiste à la situation d'incivilité, mais ne semble pas réagir).

Il est conseillé d'en parler, que ce soit avec un collègue, un membre de la famille ou un ami. Il est toujours bon de se renseigner sur les politiques et mesures mises en place dans l'organisation concernant les comportements de citoyenneté au travail et la définition qui est faite de l'incivilité. Si vous réalisez que vous êtes victimes d'incivilités, envisagez de recourir à ces moyens.

Si les choses ne changent pas, il est possible de recourir aux gestionnaires de l'organisation, à l'ombudsman ou à son équivalent (ex. : bureau du respect des personnes, si l'organisation en a un), à son syndicat (s'il y en a un qui vous représente), ou à la CNESST.

Instigateurs

Si vous réalisez qu'il vous est arrivé d'être incivils au travail, prenez le temps de réfléchir à vos actions et aux conséquences qu'elles ont pu avoir sur la personne intimidée. Appliquez-vous à cesser ces comportements et à adopter de saines habitudes de vie émotionnelles et relationnelles. Réfléchissez aux paroles et aux gestes qui auraient pu être posés autrement. Questionnez-vous sur les besoins que pouvait avoir la personne au moment où vous l'avez traitée incivilement et demandez-vous aussi quels étaient vos propres besoins aux moments où vous avez adopté ces comportements. Appliquez-vous à trouver des stratégies positives pour exprimer et répondre à vos besoins et à ceux des autres. N'hésitez pas à demander de l'aide à une personne de confiance ou à une personne-ressource de votre milieu pour qu'elle vous aide à comprendre vos gestes et à modifier vos comportements.

Il peut être intéressant de noter certains facteurs de risques. Peut-être reconnaissez-vous certaines caractéristiques vous décrivant. Réfléchissez au contrôle que vous avez sur certains traits ou certaines habitudes.

- ❖ Rapidité à émettre des jugements moraux, sans même s'en rendre compte, parfois. Ces jugements pourraient vous amener à agir négativement envers une personne.
- ❖ Avoir tendance à prendre beaucoup de place, à centrer les décisions sur soi est associé à un plus haut taux d'incivilité (également associé à un style de gestion de conflits plus confrontant).
- ❖ Avoir un supérieur immédiat qui laisse passer ces comportements sans agir, ou qui est généralement peu présent auprès de ses employés.
- ❖ Vivre beaucoup de stress et d'anxiété, plus les emplois sont stressants, plus le contexte devient propice à l'incivilité.
- ❖ Travailler dans une organisation plus encline à avoir des comportements incivils en ses murs, car aucune norme de civilité au travail n'est précisée et renforcée (par exemple, sous forme d'une politique) ou si aucune intervention n'est faite pour faire cesser l'incivilité.
- ❖ Vivre beaucoup d'émotions négatives (et avoir de la difficulté à les gérer). Par exemple, être colérique ou impulsif peut favoriser l'émission de comportements incivils chez un individu.
- ❖ Avoir des attitudes et perceptions négatives à l'égard de l'organisation. Par exemple, une faible satisfaction au travail et un sentiment d'injustice quant à ses conditions de travail peuvent mener à commettre des comportements incivils.

Témoins

Si vous êtes témoins d'une situation d'incivilité, prenez la parole, dénoncez les gestes et demandez à la personne de cesser ses comportements. Cela doit toujours se faire de façon respectueuse. En tant que témoins, vous avez le pouvoir de créer des conditions idéales afin que les individus s'influencent positivement dans l'adoption de comportements civils. Par exemple, quelqu'un qui avise son interlocuteur que répondre à ses courriels durant une conversation est impoli risque de lui enlever l'envie de recommencer ce comportement dans le futur. Un autre exemple : un témoin qui discute avec une personne ayant émis un comportement incivil pourrait amener celle-ci à réfléchir à ses agissements et, ultimement, à modifier positivement ses conduites.

Si vous vous sentez suffisamment proches de la personne qui en est la cible, offrez-lui de l'écouter si elle en ressent le besoin. Aussi, faites-lui savoir que vous êtes disponibles pour la soutenir face à cette situation. Évitez toutefois de prendre la situation en charge. Si la personne ne veut pas d'aide, respectez son choix, mais faites-lui savoir que vous serez toujours là en cas de besoin.

Si vous en ressentez le besoin, n'hésitez pas à contacter des ressources qui pourront vous aider dans cette situation et vous outiller dans l'accompagnement d'une personne qui est la cible d'incivilités. »

Gestionnaires/cadres

En tant que supérieurs hiérarchiques, vous devez connaître les trois méthodes de prévention des comportements d'incivilités au travail.

- ❖ Établir des normes organisationnelles claires sur la civilité au travail. Une telle politique doit mettre de l'avant les comportements attendus et les conséquences possibles.
- ❖ Agir sur la nature de l'emploi. Des tâches stressantes et mal définies seraient un facteur de risque important pour l'émission de comportements incivils.
- ❖ Intervenir dès qu'un comportement inadéquat est émis. En ce sens, un témoin actif peut s'interposer, tout comme un gestionnaire peut utiliser son pouvoir pour faire cesser l'incivilité.

Ressources humaines

Si vous recevez une plainte ou un témoignage d'un employé qui affirme vivre de l'incivilité dans son milieu de travail, il est important de la traiter avec sérieux. Évitez de tomber dans le « vous auriez pu/dû faire ceci et cela » et abordez plutôt ce que la personne peut faire à partir de maintenant pour renverser la situation. Adoptez une posture de soutien et d'accompagnement. Suivez le processus mis en place dans votre organisation pour traiter les plaintes et documentez bien vos actions.

Vous pouvez également appuyer les gestionnaires dans les trois méthodes de prévention des comportements incivils (ci-haut), pour créer un environnement sécuritaire pour vos employés.

Le harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est malheureusement plutôt fréquent dans les milieux de travail. 28 % des Canadiens seraient victimes de harcèlement sexuel en milieu de travail. Malheureusement, par peur, 78 % de ces individus n'ont pas rapporté les actes » (Angus Reid Institute, 2014).

Chez les victimes, et même leur entourage, le harcèlement sexuel peut engendrer des conséquences professionnelles, émotionnelles, psychologiques et physiques. Par exemple, vivre de l'anxiété, une dépression, des troubles alimentaires, de la surconsommation de substances, des maux de tête, des troubles du sommeil, un désengagement au travail, une diminution de la productivité, etc.

Aux gestionnaires ou dirigeants d'entreprises

Des conséquences pour l'organisation, comme taux de roulement élevé, augmentation des conflits, mauvaise perception de la justice organisationnelle, etc.

Face à cette problématique, il est important que tous les acteurs concernés s'engagent à y mettre un terme. Il importe que les cibles et les témoins prennent les moyens pour dénoncer ces gestes et les faire cesser. Les auteurs potentiels ont tout intérêt à se regarder aller et à porter attention aux réactions qu'ils génèrent chez leurs interlocuteurs. Face à un malaise, il faut éviter de répéter les comportements.

Les gestionnaires et dirigeants ne doivent pas croire que le harcèlement sexuel cessera de lui-même s'ils choisissent de l'ignorer.

Cibles

Comme nous l'avons mentionné précédemment, le harcèlement sexuel peut avoir des conséquences importantes sur les personnes qui en sont la cible. Ces comportements peuvent parfois créer de l'inconfort et un malaise sans être facilement identifiables comme ayant une composante sexuelle. Il est important de se sentir en confiance sur le milieu de travail et un malaise vaut la peine d'être abordé pour remédier à la situation.

Si vous croyez être la cible de harcèlement sexuel ou si vous ressentez un malaise ou un inconfort avec les agissements d'une personne dans votre milieu de travail, il est conseillé d'en parler, que ce soit avec un collègue, un membre de la famille ou un ami. Il est toujours bon de se renseigner sur les politiques et mesures mises en place dans l'organisation concernant le harcèlement sexuel. Si vous réalisez que vous êtes une victime de harcèlement, envisagez de recourir à ces moyens.

Si les choses ne changent pas, il est possible de recourir à l'ombudsman de votre organisation ou son équivalent (ex. : bureau du respect des personnes, si votre organisation en a un), à son syndicat (s'il y en a un qui vous représente), à la CNESST et/ou à la police.

Instigateurs

Si vous êtes en questionnement par rapport aux comportements que vous avez pu adopter par le passé, ou que vous avez tendance à adopter, il est conseillé de vous référer aux politiques de votre organisation en

matière de harcèlement et d'intimidation. Ces documents peuvent vous aider à identifier ce qui est accepté ou ce qui va trop loin, ainsi que les conséquences auxquelles vous pourriez faire face si vous continuez d'adopter ces comportements. En cas de doute, n'hésitez surtout pas à demander de la rétroaction aux personnes que vous côtoyez. Par exemple, si vous avez l'habitude de commenter l'apparence physique de vos collègues, demandez-leur si cela les rend mal à l'aise et s'ils souhaitent que vous continuiez ou arrêtiez. Tentez de porter attention aux réactions de vos collègues lorsque vous adoptez des comportements ambigus, qui pourraient faire partie du spectre des inconduites sexuelles (de simples remarques sur l'apparence, généralement non offensantes, au viol, une énorme inconduite sexuelle).

Pour arrêter d'adopter ces comportements, réfléchissez à vos besoins et à ceux de vos collègues. Appliquez-vous à identifier les situations qui peuvent déclencher ces comportements et à adopter de saines habitudes de vie émotionnelles et relationnelles. Tentez de trouver des stratégies positives pour vous permettre d'exprimer vos besoins de manière saine. N'hésitez pas à demander de l'aide à une personne de confiance ou à une personne-ressource de votre milieu pour qu'elle vous aide à comprendre vos gestes et à modifier vos comportements.

Plus concrètement :

- ❖ Prenez le temps de réfléchir à vos attitudes face à la sexualité et à vous-même
 - Ouverture à en parler?
 - Besoins constants qui vous habitent?
 - Émotions que ça vous fait vivre au quotidien?
 - Niveau de satisfaction personnel avec votre sexualité ?
 - Conception des rôles masculins, féminins, de la diversité de genre et d'orientation sexuelle?
 - Vos forces et vos limites personnelles?

- ❖ Ensuite, prenez le temps de réfléchir aux attitudes des personnes que vous côtoyez face à la sexualité
 - Ouverture à en parler?
 - Émotions qu'elles vivent?
 - Conception des rôles masculins, féminins, de la diversité de genre et d'orientation sexuelle?
 - Forces et limites personnelles?

- ❖ Stratégies positives à adopter
 - Identifier les émotions et les besoins qui vous poussent à agir ainsi, et repérer lorsqu'elles surviennent.
 - Identifier les réactions des gens avec qui vous interagissez, anticiper leurs réactions à l'avenir.
 - Reconnaître vos erreurs/gaffes/bourdes, vous excuser et ne plus recommencer.
 - Vous ouvrir à des conceptions de rôles, de genres et d'orientations sexuelles différentes de celles que vous avez.
 - Communiquer vos intentions.
 - Rester indifférents à la pression sociale.
 - Aborder les conflits non résolus avec les personnes concernées.

- ❖ Si certaines attitudes, émotions, comportements vous semblent problématiques, n'hésitez pas à
 - Recourir à des services spécialisés pouvant vous aider (sexologue, psychologue, groupes de soutien; voir liste à la fin de ce document).

Témoins

Si vous êtes témoins d'une situation de harcèlement sexuel, prenez la parole, dénoncez les gestes et demandez à la personne de cesser ses comportements. Cela doit toujours se faire de façon respectueuse, mais ferme. Si vous vous sentez suffisamment proche de la personne qui en est la cible, offrez-lui de prendre le temps de discuter avec elle, si elle en ressent le besoin. Aussi, faites-lui savoir que vous êtes disponibles pour la soutenir face à cette situation. Évitez toutefois de prendre la situation en charge. Si la personne ne veut pas d'aide, respectez son choix, mais faites-lui savoir que vous serez toujours là en cas de besoin. »

Si vous en ressentez le besoin, n'hésitez pas à contacter des ressources qui pourront vous aider dans cette situation et vous outiller dans l'accompagnement d'une personne qui est la cible d'intimidation. Les ressources humaines de l'organisation sont souvent bien outillées pour accompagner les employés qui sont témoins, la cible ou les auteurs de ces comportements.

Gestionnaires/cadres

Si vous êtes gestionnaire/cadre/dirigeant d'une organisation, il est très important (et même obligatoire au sens de la loi) de rédiger, d'actualiser et d'appliquer des mesures et des politiques pour prévenir et faire cesser le harcèlement sexuel. Il importe d'avoir une politique organisationnelle qui détaille la limite entre les comportements acceptables de ceux condamnables, de préciser le processus de plainte, ainsi que la gradation des conséquences pour les auteurs de tels comportements qui sont reconnus coupables. Il est possible de concevoir ce document en partenariat avec le syndicat (si vous en avez un), et d'être appuyé par la CNESST. Il est aussi possible d'identifier des personnes responsables pouvant offrir du soutien et des conseils aux témoins, cibles et auteurs de ces comportements.

Il est très important d'intervenir lorsqu'une telle situation survient pour éviter de créer un climat de tolérance face à ces comportements au sein de l'organisation.

Ressources humaines et gestionnaires/cadres

Si vous recevez le témoignage d'une personne au sujet d'une situation de harcèlement sexuel, il est important de bien prendre le temps d'écouter la personne. Évitez de tomber dans le « vous auriez pu/dû faire ceci et cela » et abordez plutôt ce que la personne peut faire à partir de maintenant pour renverser la situation. Adoptez une posture de soutien et d'accompagnement. Laissez-la s'exprimer et demandez-lui si elle souhaite entreprendre des démarches. Si elle ne veut pas, dirigez-la vers des services qui pourraient l'aider ou l'accompagner. Si elle souhaite que vous vous impliquiez, prenez le temps d'expliquer votre rôle, vos limites et le soutien que vous pouvez lui apporter. Si ses besoins excèdent ce que vous pouvez offrir comme soutien, référez-la à des services qui pourront le faire.

Selon votre ordre professionnel, vous pourriez être tenu par le sceau de la confidentialité. Toutefois, si la situation met la victime ou d'autres personnes en danger, vous pourriez avoir le devoir de briser le sceau de la confidentialité (par exemple, faire appel à la loi P-38. (<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/P-38.001>))

La violence ascendante

La violence ascendante, qui se manifeste dans l'exemple présenté comme un exemple ponctuel de harcèlement ascendant, entraîne des effets négatifs spécifiques sur la victime. Par exemple, il peut engendrer des inquiétudes liées à la demande d'appui, des préoccupations face à la discipline et à la résolution de problèmes avec les employés ainsi qu'un impact important sur la carrière du gestionnaire.

De plus, des impacts psychologiques (p. ex., dépression, épuisement, démotivation) peuvent en découler puisque le harcèlement est directement lié à des niveaux de stress élevé. Un haut niveau de stress peut également générer des troubles physiques (p. ex., troubles cardiovasculaires, musculo-squelettiques, respiratoires et nerveux).

Enfin, le harcèlement ascendant peut avoir des coûts pour l'organisation. Remplacer un gestionnaire qui décide de quitter son emploi pour cause de harcèlement peut engendrer des dépenses allant jusqu'à 60 000 dollars ou encore jusqu'à 20 % de son salaire annuel.

Cibles

D'abord, il importe de prendre conscience du fait que personne ne mérite d'être harcelé, qu'on soit supérieur hiérarchique ou employé. En tant qu'employé, si cela devait vous arriver, rappelez-vous que chaque individu a droit au respect et à la dignité. En tant que supérieur hiérarchique, rappelez-vous que votre titre ne vous protège pas et qu'il pourrait même entraîner des manifestations différentes d'intimidation. N'hésitez pas à parler de la situation à une personne en laquelle vous avez confiance, un collègue, votre supérieur hiérarchique ou à une ressource d'aide (ex. : programme d'aide aux employés, services d'aide à l'interne ou psychologue à l'externe).

La Loi sur les normes du travail vient bannir le harcèlement psychologique. Elle est appuyée par la Loi sur la santé et la sécurité du travail, la Charte des droits et libertés de la personne et le Code civil du Québec, qui encadrent également le fait que l'employeur doit prendre les mesures appropriées pour protéger la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique des travailleurs. Ainsi, vous pourriez faire appel à ces lois pour déposer une plainte auprès de l'instance compétente, au sein de votre organisation.

Gestionnaires, cadres

La meilleure façon de prévenir le harcèlement ascendant au travail est d'établir un programme de prévention dans lequel la direction s'engage entièrement. Le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a un guide avec des lignes directrices auxquelles vous pouvez vous référer. En résumé, il importe que le programme définisse clairement les attentes de l'organisation envers ses employés en matière de comportements attendus, qu'il s'agisse de comportements descendants ou ascendants. Que l'engagement de l'organisation en matière de prévention soit clair et que les conséquences pour manquements soient bien expliquées et mises en place, en cas de besoin.

Instigateurs

Si vous êtes en questionnement par rapport aux comportements que vous avez pu adopter par le passé, ou que vous avez tendance à adopter, il est conseillé de vous référer aux politiques de votre organisation en

matière de violence, de harcèlement et d'intimidation. Ces documents peuvent vous aider à identifier ce qui est accepté ou ce qui va trop loin, ainsi que les conséquences auxquelles vous pourriez faire face si vous continuez d'adopter ces comportements. En cas de doute, n'hésitez surtout pas à demander de la rétroaction aux personnes que vous côtoyez. Par exemple, si vous avez l'habitude de parler négativement d'un supérieur hiérarchique, demandez-vous si ce genre de propos, une fois publiquement disséminé, peut avoir un impact sur l'intégrité et la crédibilité de votre supérieur. Demandez à vos collègues s'ils jugent que vos propos sont appropriés ou s'ils vont trop loin.

Pour arrêter d'adopter ces comportements, réfléchissez au message que vous souhaitez envoyer avec vos agissements et à ce que perçoit votre supérieur. Appliquez-vous à identifier les situations qui peuvent déclencher ces comportements et à adopter de saines habitudes de vie émotionnelles et relationnelles. Par exemple, si une situation vous a fait réagir ou engendre votre mécontentement, essayez plutôt d'en parler avec votre gestionnaire, ou un autre supérieur immédiat si vous n'avez pas l'impression d'être entendus. Des attaques contre votre gestionnaire risquent peu de faire changer les choses, contrairement à un dialogue. N'hésitez pas à demander de l'aide à une personne de confiance ou à une personne-ressource (p. ex., un psychologue organisationnel coach) de votre milieu pour qu'elle vous aide à comprendre vos gestes et à modifier vos comportements, ou à trouver une solution au problème que vous pourriez avoir avec votre gestionnaire.

Plus concrètement :

- ❖ Prenez le temps de réfléchir à votre attitude face à l'autorité
 - De quelle manière avez-vous tendance à gérer les conflits avec votre superviseur?
 - Avez-vous des insatisfactions face à votre supérieur? Comment les gérez-vous?
 - Y a-t-il des situations où vous considérez que l'autorité de votre supérieur hiérarchique n'est pas légitime ? Qu'est-ce qui explique cette perception ?
 - Quels sont vos moyens de vous exprimer sur la question ?
 - Qualifiez la relation avec votre gestionnaire ; est-elle bonne? Quels sont les comportements que vous adoptez envers lui?
 - Quelles sont vos propres forces et vos limites personnelles?

Liste des ressources d'aide et des services disponibles

Services disponibles en tout temps, partout au Québec		
Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (CRHA)	Ordre favorisant la protection du public par un contrôle rigoureux de l'accès à la profession, des mesures de surveillance de la pratique de ses membres et l'imposition d'un code déontologie.	1 800 214-1609
Services d'urgence 9-1-1	Services policiers, ambulanciers et pompiers : à contacter lorsque la santé ou la sécurité d'une personne est compromise.	9-1-1
Info-Social	Service d'intervention téléphonique gratuit pour joindre rapidement un intervenant psychosocial de la région.	8-1-1 (option 2)
Info-Santé	Service de consultation téléphonique gratuit pour joindre un infirmier concernant un problème de santé (non urgent).	8-1-1 (option 1)
Centre de prévention du suicide	Services d'aide gratuits pour les personnes suicidaires, les proches, les personnes endeuillées par suicide et les intervenants.	1 866 APPELLE (1 866 277-3553)
Ordre des psychologues du Québec (OPQ)	Ordre professionnel des psychologues du Québec. Il est possible de communiquer avec eux pour identifier un psychologue en mesure de répondre à vos besoins.	514 738-1881 / 1 800 363-2644 www.ordrepsy.qc.ca
Situation d'incivilité, harcèlement sexuel, harcèlement ascendant		
Pour les femmes		
Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail	Services de réception et de traitement des plaintes des usagers relatives aux services octroyés dans le cadre du réseau de la santé et des services sociaux.	Selon votre région
Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal et d'accompagnement aux plaintes	Services d'assistance et d'accompagnement gratuits pour les personnes qui désirent déposer une plainte auprès d'un établissement de la santé et de services sociaux.	1 877 767-2227
Y des femmes de Montréal	Services visant à promouvoir et à défendre les droits des usagers du réseau afin d'augmenter leur pouvoir d'agir et d'améliorer la qualité des services.	1 877 CPM-AIDE (1 877 276-2433)
Pour tous		
CNESST	La CNESST est l'organisme auquel le gouvernement du Québec a confié la	1 844 838-0808

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	promotion des droits et des obligations en matière de travail. Elle en assure le respect auprès des travailleurs et des employeurs québécois.	
Propre à votre milieu		
Votre syndicat	Organisation responsable de la défense de vos droits auprès de la direction de l'établissement.	Propre à votre milieu
Votre programme d'aide aux employés	Service de counseling confidentiel, à court terme, qui s'adresse aux employés ayant des difficultés personnelles qui nuisent à leur rendement.	Propre à votre milieu
L'Ombudsman de votre organisation	Personne ayant pour tâche de défendre les droits et les intérêts de groupes sociaux, d'usagers d'une organisation ou de la clientèle d'une entreprise, notamment en traitant les plaintes et en aidant à résoudre les litiges.	Propre à votre milieu
Pour les milieux non syndiqués		
Au bas de l'échelle	Organisme sans but lucratif d'éducation populaire et de défense des droits des travailleuses et travailleurs non syndiqués fondé en 1975.	514 270-7878
Pour les victimes d'actes criminels		
Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)	185 centres à travers le Québec qui offrent des services gratuits et confidentiels (accompagnement, information judiciaire, intervention post-traumatique, orientation, etc.) aux victimes d'actes criminels.	1 866 LE CAVAC (1 866 532-2822)
Autres ressources		
Organisme de justice alternative		
Équijustice	Services de médiation citoyenne disponibles dans plusieurs régions du Québec.	1 877 204-0250
Juripop	Services juridiques abordables, notamment en droit du travail : conseils juridiques, représentation devant les tribunaux, rédaction de documents et accompagnement en négociation et en médiation.	1-855-JURIPOP 1-855-587-4767