



ANALYSE DE CAS

Incivilité ou harcèlement au travail et recours au service d'un(e) médiateur (rice)

La directrice des ressources humaines d'une entreprise privée communique avec un médiateur en lui exposant la situation suivante :

« Magalie dit être victime de harcèlement de la part d'une de ses collègues de travail soit Judith. Les deux femmes travaillent au service à la clientèle et leurs bureaux sont côte à côte. Magalie âgée de 18 ans souffre d'un important problème de surpoids et elle a raconté avoir été victime de commentaires mesquins de la part de Judith. Tous les jours, pendant 8 mois, Magalie a mentionné avoir vécu des humiliations et des regards désobligeants, mais la goutte qui a fait déborder le vase c'est lorsque Judith lui a bloqué le passage dans le stationnement avec son auto.

Magalie dit vivre de la grossophobie et des microagressions !

Elle s'était plainte de la situation à son coordonnateur qui lui aurait dit : « De se faire une carapace, car Judith était une excellente employée ! Il ne voyait pas de mal aux taquineries entre collègues pour susciter le plaisir au travail. »

Magalie a fini par vivre une grande détresse émotionnelle et elle a été en congé maladie pendant 2 mois. À son retour, elle est venue rencontrer la directrice des ressources humaines en menaçant de déposer une plainte en harcèlement psychologique contre Judith et contre le coordonnateur qui avait laissé la situation se dégrader. »

La directrice des ressources humaines vous mentionne qu'il existe une « Politique contre les incivilités et le harcèlement psychologique et sexuel » dans l'entreprise qui prévoit la médiation. Elle aimerait vous engager, car elle n'a pas le temps ni l'expertise nécessaire pour gérer la situation. La directrice vous précise que les employés sont non syndiqués.

Pour sa part, elle considère que le mot « harcèlement » est trop fort, mais elle peut concevoir que, connaissant Judith, cette dernière puisse avoir manqué de civilité.

La directrice a suggéré à Magalie la possibilité de faire une médiation, mais cette dernière était hésitante. La directrice n'a pas avisé ni Judith ni le coordonnateur de la possibilité d'une plainte officielle.

Quelles seront les étapes d'intervention du médiateur ?