



**Description de services d'enquête,
de médiation, de formation
et de consultation en matière de
harcèlement psychologique**



CONSENSUS

cabinet-conseil en résolution de conflits s.e.n.c.



A. Services d'enquête

L'expertise de Consensus en enquête

Les membres de CONSENSUS, cabinet-conseil en résolution de conflits, sont avocats et médiateurs accrédités. Ils ont tous plusieurs années d'expérience. Six (6) des associés de CONSENSUS font partie de l'équipe Harcèlement psychologique :

- Marie-France Chabot
- Catherine Claveau
- Pierre Daignault
- Stéphane Galibois
- Michel Giroux
- Jean Pâquet

En matière de harcèlement psychologique, Marie-France Chabot (avocate et psychologue) agit comme chef d'équipe.

Au besoin, pour répondre à une demande élevée ou à un besoin spécifique d'enquête, Consensus utilise les services d'enquêteurs externes qui agissent alors selon les mêmes standards de qualité que l'équipe d'associés, à titre de collaborateurs ad hoc de Consensus.

Avant même l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions traitant du harcèlement psychologique au travail, l'équipe avait déjà poussé la réflexion sur cette problématique et avait commencé à offrir des formations en vue de l'entrée en vigueur des dispositions législatives. CONSENSUS compte parmi ses clients, pour de la formation ou des enquêtes :

- des ministères, sociétés, agences, instituts ou commissions des gouvernements québécois et canadien ;
- des institutions d'enseignement secondaire et post-secondaire ;
- des organismes à but non lucratif.

En plus d'être des juristes expérimentés, tous les membres de l'équipe Harcèlement psychologique de CONSENSUS ont été spécifiquement formés pour effectuer des enquêtes en cette matière. Ayant l'expérience de l'enquête judiciaire, ils connaissent bien les standards applicables en matière d'équité procédurale, sont en mesure de les adapter à ce contexte et de bien les respecter. Certains membres de CONSENSUS président d'ailleurs des arbitrages et/ou des comités de discipline d'ordres professionnels. Ces expertises combinées font que l'équipe de CONSENSUS est en mesure de fournir des services d'enquête qui satisfont les plus hauts standards du domaine.

En voici quelques caractéristiques :

1. chaque mandat confié à CONSENSUS est exécuté sous la coordination de Me Marie-France Chabot ;
2. le calendrier et les modalités de l'enquête sont déterminées en collaboration avec l'interlocuteur de l'entreprise ou de l'organisme;
3. l'enquêteur de CONSENSUS rencontre d'abord la personne plaignante, ensuite celle dont la conduite est mise en cause et par la suite les témoins dont la contribution est nécessaire pour départager les versions et conclure sur le bien-fondé de la plainte ;
4. chaque personne interviewée et son accompagnateur signent un engagement de confidentialité ;
5. chaque personne mise en cause reçoit de l'enquêteur de CONSENSUS, copie de l'énoncé des faits qui lui sont reprochés ;
6. l'exactitude des comptes rendus de chaque entrevue est vérifiée par chaque personne interviewée ;
7. la confidentialité du processus d'enquête et des documents colligés est soigneusement protégée par CONSENSUS, en collaboration avec le personnel de l'entreprise ou de l'organisme ;
8. CONSENSUS fournit sur demande des recommandations quant au suivi de chaque plainte et selon le cas, au sujet de la prévention ou de la gestion de plaintes éventuelles;
9. CONSENSUS structure ses rapports d'enquête selon le plan suivant :
 - a) Introduction : les paramètres de la plainte (contexte, date, identité de la personne plaignante) et de l'enquête elle-même (antécédents administratifs, date de démarrage, étapes suivies)
 - b) Données de la plainte : nature des allégations provenant de chaque plaignant et envers chaque personne dont la conduite est mise en cause
 - c) Résumé de la preuve recueillie : volet *harcèlement* et volet *moyens raisonnables*
 - d) Analyse des faits au regard de l'article 81.18 de la LNT
 - e) Conclusions quant à savoir s'il y a eu harcèlement et si l'employeur a assumé ses obligations au sens de l'article 81.19 de la LNT

10. CONSENSUS remet les comptes-rendus d'entrevues et les pièces et dans un document distinct du rapport ; il en va de même des recommandations lorsque le mandat d'enquête est assorti d'une telle demande complémentaire ;
11. L'enquêteur de CONSENSUS est à la disposition de l'entreprise ou de l'organisme pour présenter son rapport.

B. Services de médiation

CONSENSUS est un chef de file **au Québec** dans les modes non judiciaires de résolution de conflits, particulièrement en médiation. Les associés de CONSENSUS offrent depuis plusieurs années un service de grande qualité, ce qui leur permet de mener à bien les mandats de médiation qu'ils se voient confiés. CONSENSUS s'est donné une mission, la résolution constructive des conflits¹. La médiation est un des outils privilégiés pour y arriver, surtout en milieu de travail. Tous les membres de CONSENSUS, cabinet-conseil en résolution de conflits, sont avocats et médiateurs accrédités. Ils ont tous et toutes plusieurs années d'expérience. Pour ses services de médiation et de formation en médiation, CONSENSUS a obtenu des mandats de divers clients institutionnels ou privés :

- des ministères, sociétés, agences, instituts, centre de recherche ou commissions des gouvernements québécois et canadien ;
- des institutions d'enseignement secondaire et post-secondaire ;
- des organismes à but non lucratif ;
- des assureurs privés ;
- des cabinet d'avocats ;
- des organismes à but non lucratif et des personnes privées.

CONSENSUS est en mesure de fournir des services de médiation qui satisfont les plus hauts standards du domaine en termes d'approche, d'efficacité et en termes de standards déontologiques :

En voici quelques caractéristiques :

1. chaque personne participant à la médiation signe un engagement de confidentialité ;
2. la confidentialité du processus de médiation est soigneusement protégée par CONSENSUS, en collaboration avec le personnel de l'entreprise ou de l'organisme ;
3. lorsque la médiation implique uniquement une dynamique relationnelle, seules les personnes en conflits sont parties à la médiation ;
4. lorsque la médiation amène à conclure que pour solutionner le problème, il faut toucher à l'organisation du travail ou un quelconque intérêt institutionnel de l'entreprise ou de l'organisme, alors, un représentant de l'entreprise ou de l'organisme est associé à la médiation et participe à tout le moins, à la décision finale et à sa rédaction.

¹ Voir Annexe 1 pour l'illustration de la mission de CONSENSUS.

C. Conditions générales pour les deux services

Locaux

Les locaux, sis au 269, rue St-Paul à Québec, ont été aménagés de façon à offrir un climat propice à la réalisation des enquêtes et des médiations. Lorsque nécessaire, il est possible de faire en sorte que les plaignants, témoins ou mis en cause, n'entrent pas en contact entre eux.

Les membres de l'équipe sont par ailleurs disposés, lorsque requis, à œuvrer dans les locaux proposés par le mandant.

Frais liés à l'exécution d'un mandat

L'équipe de CONSENSUS est ouverte à toutes discussions relatives aux divers frais liés à l'exécution d'un mandat, notamment quant aux modalités de prise en compte des frais de déplacement.

Tarif horaire

Le tarif horaire pour l'exécution des mandats d'enquête et de médiation est de 195,00 \$ l'heure.

D. Services de formation

Marie-France Chabot possède une expertise de pointe en formation en matière de harcèlement psychologique. Plusieurs associés de Consensus ont une expérience significative en formation. Consensus a donné de nombreuses sessions aux clientèles suivantes, tant dans les secteurs publics, parapublics que privés :

- gestionnaires et professionnels de Directions de Ressources humaines (Commissions scolaires, ministères, etc. ;
- conseillers juridiques et syndicaux (Formation permanente du Barreau) ;
- gestionnaires opérationnels de la fonction publique du Québec ;
- responsables de l'application des politiques et des processus de traitement de plaintes (ministères) ;
- personnel (organismes publics et parapublics).

Le tarif peut inclure des honoraires pour la préparation (selon la spécificité de la demande).

Pour la prestation elle-même, le tarif est :

- 750,00 \$ pour une demie-journée ;
- 1 500,00 \$ pour une journée ;
- plus les taxes applicables (s'il y a lieu).

E. Services de consultation

Consensus a été consulté au sujet de dossiers systémiques comme la détermination de politiques ou de processus de traitement de plaintes, ainsi que pour des cas particuliers de plaintes pour déterminer la façon de gérer et de régler le dossier.

Le tarif horaire de consultation est de 195,00 \$ l'heure plus les taxes applicables.

Annexe 1

Mission de CONSENSUS : la résolution constructive des conflits

Qu'est-ce qui est destructeur ? Perte, détérioration, aggravation, etc.	Qu'est ce qui est constructif ? Gain, plus-value, amélioration, etc.
Processus	Processus
Refuser de rencontrer l'autre	Accepter de rencontrer l'autre
L'autre est un ennemi ; attitude antagoniste, conflit vu comme une lutte	Attitude ouverte, respectueuse, conflit vu comme un problème commun
Affirmer sa position et la percevoir comme la vérité	Admettre le droit de l'autre de différer d'opinion
Vouloir gagner et faire perdre l'autre	Vouloir une solution gagnant-gagnant
Cacher l'information	Partager l'information de bonne foi
Chercher des armes contre l'autre	Avancer des idées avec potentiel de règlement
Un gain de l'autre est perçu comme une perte	La solution est perçue comme incluant aussi des gains pour l'autre
Attitude coercitive	Attitude persuasive
Résultat	Résultat
L'autre perd la face	Les parties gardent leur dignité
Le climat reste tendu : maintien ou aggravation des attitudes négatives	Le climat de travail est coopératif et meilleur (ambiance, rapports)
Le fossé se creuse : deux solitudes et deux visions opposées	Les personnes concernées comprennent mieux la problématique soulevée
Chacun décote le résultat comme une victoire ou une défaite	Chacun trouve son compte dans le résultat, les intérêts sont satisfaits
Les pratiques se cristallisent ou se radicalisent	Le processus génère des améliorations dans les pratiques institutionnelles et individuelles de GRH