

HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL ET TRANSFORMATION DU TRAVAIL

JASP
24 Octobre 2006
Montréal

Michel Vézina
Médecin conseil
Institut national de santé publique du Québec

Institut national
de santé publique
Québec

Plan de la présentation

- Importance du problème:
 - Données de la CNTQ, de la CSST et de la CDPDJ
 - Facteurs de sous-déclaration
 - Données d'enquêtes
- Conséquences du phénomène
- Causes du harcèlement psychologique
- Perspectives: vigilance active

Institut national
de santé publique
Québec

Cette présentation a été effectuée le 24 octobre 2006, au cours du Symposium "La santé des populations vulnérables : des défis scientifiques et éthiques, de la mesure à la diffusion des résultats" dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2006. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/jasp>.

RECOURS DEVANT LA CNT*

Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

* Loi n° 143, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives, art. 81.19.

Institut national
de santé publique
Québec



LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE*

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**.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

* Loi n° 143, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives, art. 81.18.

Institut national
de santé publique
Québec



4 critères de la définition légale

1- Conduite vexatoire

- Traiter une personne de manière humiliante ou offensante
- Maintien de la victime dans une situation d'infériorité par rapport aux collègues de travail
- Conduite qui dépasse ce qu'une personne raisonnable estime être correct dans l'accomplissement du travail
- L'ensemble ou l'accumulation de ces conduites permet de conclure à une situation de harcèlement

Institut national
de santé publique
Québec

4 critères de la définition légale

2- Caractère hostile ou non désiré

- N'exige pas que la victime ait clairement exprimé son refus ou sa désapprobation.
- Pas besoin de prouver une intention malicieuse

Institut national
de santé publique
Québec

4 critères de la définition légale

3- Atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

- Impact négatif direct sur la victime
- La victime est isolée, marginalisée
- Sentiment d'être dévalorisée, dénigrée
- Atteinte au plan personnel et professionnel
- Atteinte à la santé non nécessaire

4 critères de la définition légale

4- Milieu de travail néfaste

- Crée un tort à la victime de harcèlement
- Isolement de la victime
- Traitement inégal par rapport aux collègues

**BILAN DE L'APPLICATION DE LA LOI QUÉBÉCOISE
SUR LE HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL
PAR LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL DU QUÉBEC**

Plaintes	Du 1^{er} juin 2004 au 31 mars 2005	Du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006
Nombre reçu	2 000	2 700
Traitées et réglées	865 (41 %)	2 200 (56,5 %)
Ayant fait l'objet d'une entente	285 (33 %)	825 (37,6 %)
Désistement	255 (29 %)	514 (23,8 %)
Non admissibles :	323 (37 %)	809 (37 %)
• Irrecevables	132	177
• Critères non satisfaits	127	285
• Enquêtes non fondées	32	258
• Autres	32	89
Plaintes fondées transférées à la Commission des relations de travail (CRT)	1	169 (8 %) <i>Institut national de santé publique</i> (dont 32 en Québec)

RECOURS DEVANT LA COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

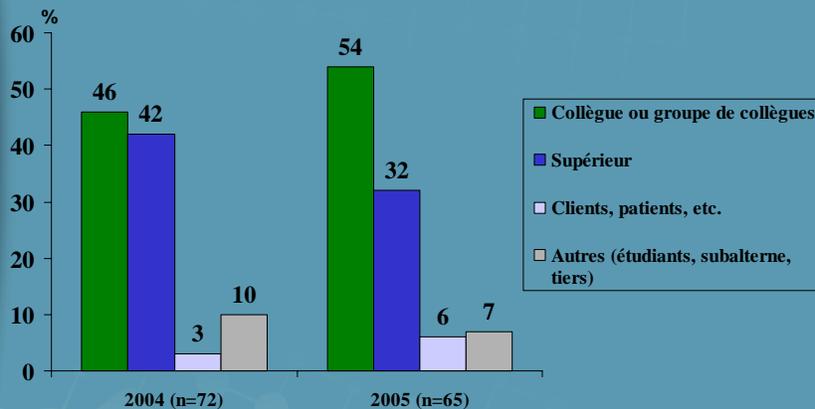
Les problèmes de santé attribuables au harcèlement psychologique peuvent être reconnus comme un accident de travail s'il est démontré qu'il s'agit d'une série d'événements imprévus et soudains qui, pris un à un, peuvent être bénins mais, lorsqu'ils se répètent sur une période plus ou moins longue, viennent à bout des résistances de la personne.

Loi des A.T. et des M.P.

- Ne fait pas de différence entre lésion physique et lésion psychique *mais jamais de présomption*
- En présence de facteurs personnels concomitants, le travailleur doit démontrer que ses problèmes sont dus avant tout au harcèlement psychologique subi.
- L'aggravation d'une condition personnelle préexistante peut constituer une lésion professionnelle en autant que le stresser soit la cause prédominante de cette aggravation

Institut national
de santé publique
Québec

Évolution de 2004 à 2005 des lésions professionnelles acceptées par la CSST en lien avec le harcèlement psychologique



Institut national
de santé publique
Québec

RECOURS DEVANT LA CDPDJ

- **Toutes discriminations selon article 10 de la CDLP:**
i.e.: la race, la couleur, le **SEXE**, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les conventions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- Interventions:
 - Enquête
 - Médiation
 - Arbitrage
 - Mesures de redressement
 - Tribunal des droits de la personne



Institut national
de santé publique
Québec

Les facteurs de sous-déclaration

- La peur des représailles
- Le refus du syndicat de faire un grief

Institut national
de santé publique
Québec

La peur des représailles

...un moment donné, tu portes une plainte contre tes confrères de travail...dis-toi une chose...tu vas te faire mettre de côté puis pas à peu près. La loi du silence va s'installer, le monde, ils vont changer de table quand tu vas arriver pour aller manger...

Un agent en services correctionnels du Québec

Institut national
de santé publique
Québec



Le refus du syndicat de faire un grief

- Difficulté de prendre partie
- Méconnaissance de la problématique
- Manque de ressources

Institut national
de santé publique
Québec



Données d'enquêtes

- Québec: 18% (Intimidation- 12 derniers mois/1998)
- Suède: 3,5% (une fois/sem x 6 mois/1996)
- Norvège: 8,6% (au cours des 6 derniers mois)
- Angleterre: 10% (6 derniers mois)
25% (5 dernières années)
- Italie (4%), Portugal (15%) et Finlande (10%) (1995)

Institut national
de santé publique
Québec



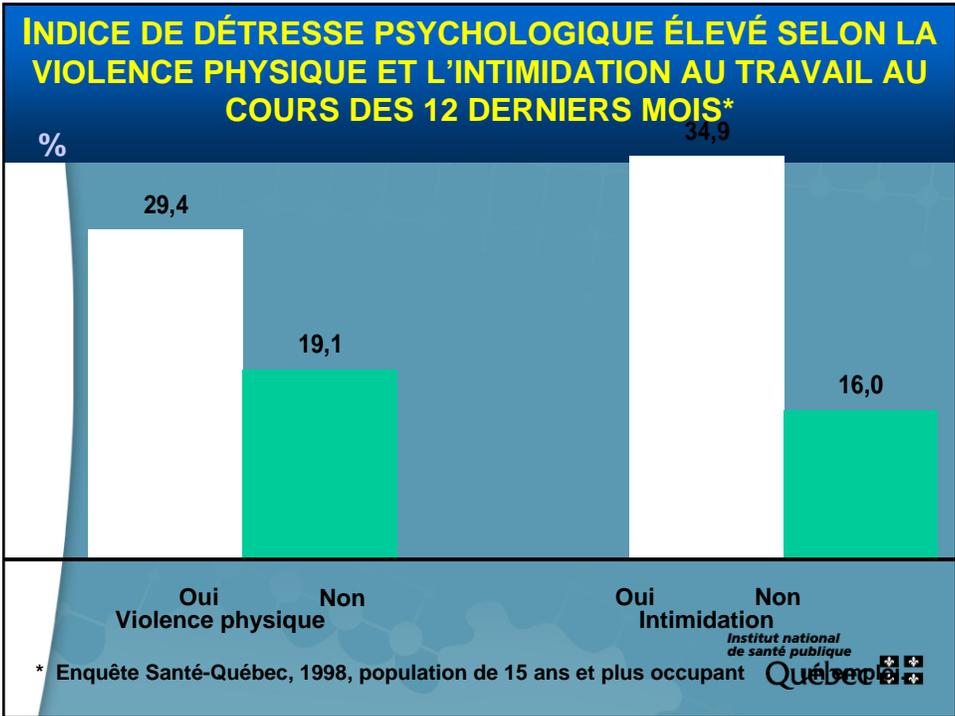
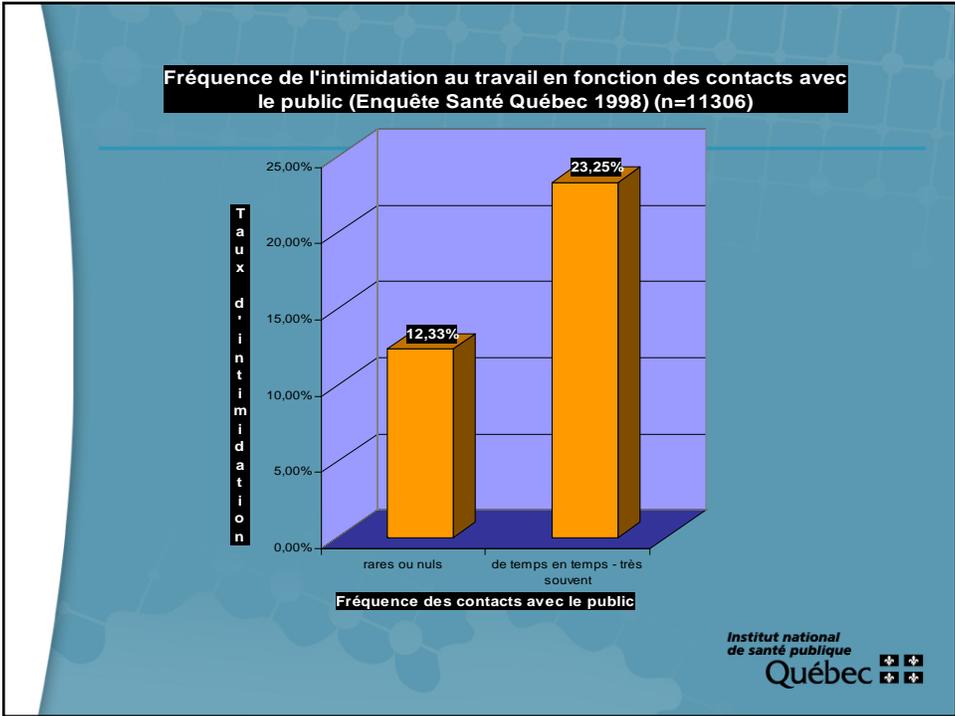
Sondage de la CGSST

(640 salariés -2004)

- 7 à 9% avoir déjà été régulièrement l'objet de harcèlement psychologique au travail
- 7% dévalorisés ou ridiculisés devant d'autres
- 9% victimes de propos injurieux, menaçants ou dégradants
- 7% isolés volontairement des autres

Institut national
de santé publique
Québec





Effets sur la santé *



- **Effets psychopathologiques**
 - Anxiété, apathie, réactions d'évitement, problèmes de concentration, humeur dépressive, peur, flashbacks, insomnie, irritabilité, mélancolie...
- **Effets psychosomatiques**
 - Hypertension artérielle, palpitations cardiaques, maladies coronariennes, perte de cheveux, dermatites, douleurs musculaires et articulaires, perte d'équilibre, migraines, douleurs d'estomac...
- **Effets comportementaux**
 - Violence auto-infligée ou infligée aux autres, troubles d'alimentation, consommation accrue de drogue ou d'alcool, tabagisme accru, dysfonctions sexuelles, isolement social...

* OMS, Health series no 4, Psychological harassment at work

Division
de santé publique
Québec

Des conséquences parfois extrêmes...

- Leymann (1996) estime qu'une proportion relativement importante (1/7 pour l'ensemble, 1/5 pour les hommes) des suicides serait attribuable au harcèlement au travail.

Institut national
de santé publique
Québec

Conséquences pour les entreprises

- Accroissement des absences pour maladie
- Hausse du taux de roulement et des retraites prématurées
- Baisse de motivation au travail et de la productivité ainsi que de la qualité des produits et services
- Climat de morosité, formation de clans, sentiment d'injustice et perte de confiance envers l'employeur chez l'ensemble du personnel

Institut national
de santé publique
Québec



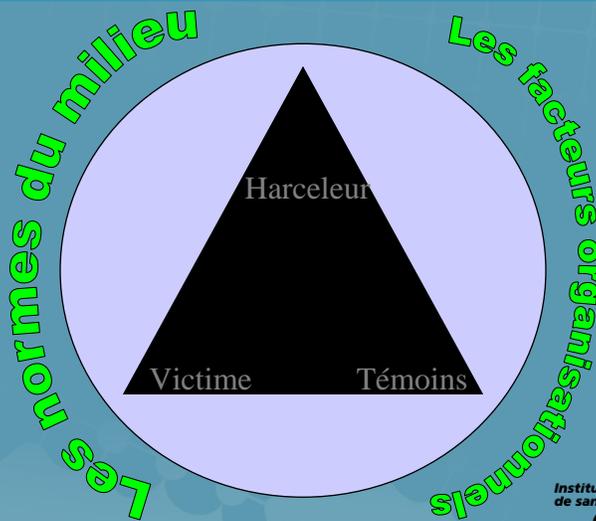
CONSÉQUENCES POUR LA SOCIÉTÉ

- Coût des arrêts de travail
- Coût assurance-emploi
- ↑ Consommation de médicaments
- ↑ Mises en invalidité
- ↑ Licenciements
- ↑ Demandes services médicaux et hospitaliers

Institut national
de santé publique
Québec



Les causes du harcèlement



Institut national
de santé publique
Québec

Les facteurs individuels

- Le harceleur type:
 - le pervers narcissique
- L'individu à risque:
 - la personne vulnérable
 - le bouc émissaire facile

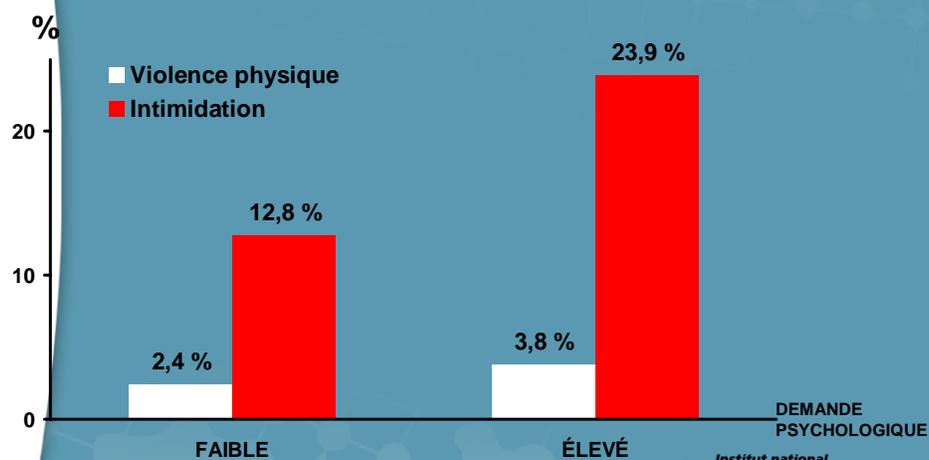
Institut national
de santé publique
Québec

Facteurs organisationnels

- Transformations des organisations:
 - Intensification du travail
 - Précarisation des liens d'emploi
 - Faiblesse de l'autorité hiérarchique
- Pratiques de gestion:
 - Conflits non gérés
 - Incompétence ou maladresses managériales
 - Absence d'autorité réelle ou passivité

Institut national
de santé publique
Québec

VIOLENCE PHYSIQUE ET INTIMIDATION AU TRAVAIL AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, SELON LA DEMANDE PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL *



* Enquête Santé-Québec, 1998, population de 15 ans et plus occupant un emploi

Institut national
de santé publique
Québec

Les normes du milieu

- Des valeurs ou des règles (implicites) du milieu (les personnes trop ou pas assez compétentes, consciencieuses, honnêtes, dynamiques).
- Stratégie organisationnelle arrêtée pour se débarrasser des indésirables
- Banalisation ou négation du problème
- Tolérance aux incivilités
- Favoritisme (sentiment d 'injustice)

Institut national
de santé publique
Québec

VIGILANCE ACTIVE

- Porter une attention particulière aux problèmes de santé déclarés au cours des dernières années (épuisement professionnel, dépression, etc.); aux départs inopinés, aux retraites prises hâtivement, aux déplacements de personnel particulièrement fréquents ou inexplicables.
- Colliger des informations de la part d'informateurs-clés : mentors, comités consultatifs, personnel des ressources humaines, PAE, représentants syndicaux.
- Prévoir un endroit où les travailleurs (TÉMOINS) peuvent donner des informations de façon anonyme (ex.: boîte accessible à tous).

Institut national
de santé publique
Québec

Encourager les travailleurs qui ont été témoins ou sont victimes à parler, en protégeant leur anonymat

- Les victimes peuvent manquer de confiance pour divulguer ou se sentir intimidées
- elles peuvent méconnaître leurs droits
- elles peuvent se sentir impuissantes en raison de leur position au sein de l'organisation
- il peut y avoir des contraintes culturelles qui l'empêchent de parler
- elle peut subir des pressions de ses pairs

Institut national
de santé publique
Québec

Workplace bullying: an employers guide. <http://www.whs.qld.gov.au/guide/gde31v1.pdf>



information



formation



recherche



coopération
internationale

Merci de votre attention

Institut national
de santé publique
Québec