

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL AU QUÉBEC

Par:

Jean-Pierre Brun, professeur
Éric Plante, Professionnel de recherche
Sondage par: Léger Marketing

Mars 2004

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>



On entend par harcèlement psychologique une conduite blessante 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.

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Les dispositions législatives sur le harcèlement psychologique au travail entreront en vigueur le 1^{er} juin 2004. Ces nouvelles obligations et ces nouveaux droits, qui régiront le monde du travail, ont pour objectif d'améliorer les milieux de travail afin qu'ils soient exempts de harcèlement psychologique.

À l'heure actuelle, l'ampleur du harcèlement psychologique au travail dans les organisations québécoises n'est pas véritablement déterminée. Il existe quelques études sectorielles (éducation, fonction publique et santé), mais nous ne disposons pas d'un portrait d'ensemble pour les Québécois et les Québécoises occupant un emploi.

Afin de palier rapidement à cette carence, la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval a réalisé, un sondage omnibus provincial sur le thème du harcèlement psychologique au travail.

Ce document présente les résultats de ce sondage effectué en janvier 2004.



- Sondage auprès de **640** Québécois et Québécoises occupant un emploi rémunéré;
- Entre **7%** et **9%** des répondants se disent régulièrement victimes d'une forme de harcèlement psychologique au travail:
 - **7%** affirment avoir été isolés volontairement des autres par un individu ou par un groupe;
 - **7%** disent avoir été dévalorisés ou ridiculisés devant d'autres personnes;
 - **9%** se disent victimes de propos injurieux, menaçants ou dégradants;

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Ce sondage téléphonique a été effectué par Léger Marketing auprès de 1005 personnes. Les questions relatives au harcèlement psychologique au travail ont été posées uniquement aux personnes ayant occupé un emploi rémunéré (640 individus) au cours des douze derniers mois. Par ailleurs, 39% d'entre eux étaient syndiqués ou couverts par un décret.

Au cours des 12 derniers mois, entre 7% et 9% des répondants, qui occupent un emploi, disent vivre régulièrement du harcèlement psychologique au travail. La situation la plus répandue est le fait de se dire victime de propos injurieux, menaçants ou dégradants (9%).

AVERTISSEMENT:

Il est important de souligner qu'il s'agit de la perception du répondant. Nous ne disposons pas de suffisamment de détails pour établir de façon formelle qu'il s'agit de harcèlement psychologique au travail. Nous prenons cette précaution puisque selon l'expérience de la Belgique, qui dispose d'une loi similaire à la nôtre, depuis bientôt deux ans, environ 60% des plaintes déposées ne sont pas considérées comme du harcèlement psychologique au travail. Cependant, cela ne signifie pas qu'il n'y a aucun autre problème de tension humaine, dans la situation rapportée.

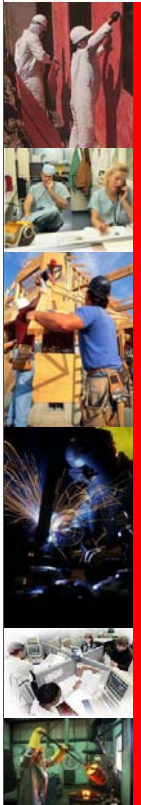


- Le harcèlement psychologique au travail prend régulièrement la forme de propos ou d'agissements **légers ou subtils** pour **43%** des répondants qui se disent victimes;
- Le harcèlement psychologique au travail prend régulièrement la forme de propos ou d'agissements **durs, graves et directs** pour **27%** des répondants qui se disent victimes;
- L'origine du harcèlement psychologique au travail:
 - Collègues **41%**
 - Supérieurs **32%**
 - Subalternes **30%**
 - Clients **15%**

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Parmi les personnes qui disent vivre du harcèlement psychologique au travail, 43% d'entre elles considèrent qu'il s'agit régulièrement de propos ou d'agissements légers ou subtils. Ce résultat montre bien que le harcèlement psychologique n'est généralement pas un geste d'éclat et public, mais plutôt une manifestation discrète et exercée à couvert; ce qui rend encore plus difficile sa détection lorsqu'il y a enquête sur la situation.

La personne qui est présumée harcelante est un ou plusieurs collègues (41%), le supérieur immédiat (32%), un ou des employés subalternes (30%) ou encore un ou des clients (15%). **Le harcèlement latéral, par des collègues qui sont dans l'environnement immédiat des personnes qui se disent victimes est la manifestation la plus fréquemment rapportée.**



- 96% des répondants qui se disent victimes de harcèlement psychologique au travail n'ont pas consulté un professionnel de la santé;
- 78% des répondants (non-syndiqués) qui se disent victimes de harcèlement psychologique au travail sont prêts à porter plainte à la Commission des normes du travail.

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Les personnes qui disent vivre du harcèlement psychologique au travail semblent faire très rarement appel aux professionnels de la santé pour les soutenir dans les difficultés qu'ils peuvent vivre au plan de leur santé physique ou psychologique. Plusieurs explications, qui devront être étudiées ultérieurement, s'offrent à nous: soit que la situation n'est pas suffisamment grave pour porter atteinte à l'intégrité psychologique des personnes ou soit que les présumées victimes de harcèlement souffrent dans l'isolement et ont tendance à se replier sur elles-mêmes.

Toutefois, 78% se disent prêtes à porter plainte à la Commission des normes du travail lorsque les dispositions entreront en vigueur. Il faut donc s'attendre à une demande importante d'intervention de la part de la CNT dès le 1^{er} juin 2004, date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions sur la prévention du harcèlement psychologique au travail.



- Cette étude a été réalisée en janvier 2004, au moyen d'un sondage téléphonique de type omnibus mené auprès d'un échantillon représentatif de 1 005 Québécois de toutes les régions du Québec, âgés de 18 ans ou plus, accessibles par téléphone et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.
- Le questionnaire d'enquête avait été prétesté; une vingtaine d'entrevues furent réalisées à cette occasion.
- Afin de redresser les déséquilibres et de rendre l'échantillon le plus représentatif possible de la population étudiée, les données brutes de l'étude ont été pondérées en fonction de la distribution réelle de la population selon la région, l'âge, le sexe et la langue parlée à la maison (source : Statistique Canada, recensement de 2001).
- Le taux de réponse statistique obtenu se situe à 64,8%.
- Les résultats présentés d'un point de vue global sont statistiquement fiables et peuvent être généralisés à l'ensemble de la population à l'étude. Calculée en tenant compte de l'effet de plan occasionné par les quotas, la marge d'erreur échantillonnale maximale s'appliquant aux résultats portant sur les 1 005 personnes sondées s'établit à $\pm 3,4\%$ dans un intervalle de confiance de 95%.

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

La méthodologie utilisée dans ce sondage permet des comparaisons avec d'autres régions du monde où des enquêtes nationales ont été effectuées sur la violence ou le harcèlement psychologique au travail. Ainsi, des statistiques de harcèlement psychologique ont été répertoriées, en Suède (3,5% en 1992), en Grande-Bretagne (10% en 2000), lors de la 3^e enquête de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail (9% en 2000) ainsi qu'en Belgique (11,5% en 2002).



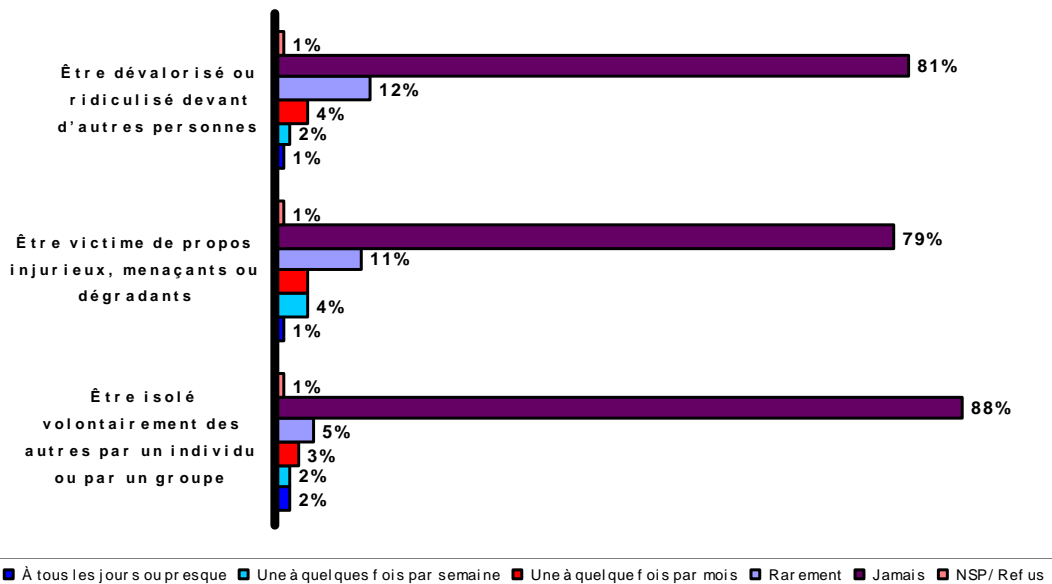
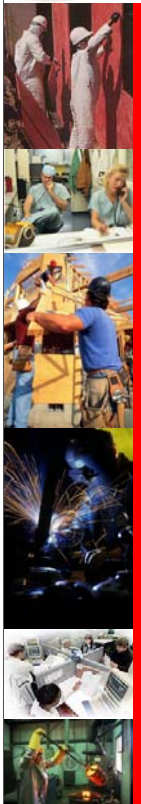
- **Sexe:** Hommes 48%, Femmes 52%
- **Langue:** Français 81%, Autres 19%
- **Occupation:**

Service / vente / bureau: 26%	Travailleur manuel: 12%
Professionnel: 20%	Au domicile: 7%
Étudiant: 8%	Retraité: 21%
Sans emploi: 6%	
- **Emploi rémunéré:** Oui 64% Non 36%
- **Syndicalisation:** Syndiqué 37%,
Couvert par un décret 2%
Non syndiqué 61%

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Dans l'ensemble, les caractéristiques socio-démographiques de l'échantillon sont représentatives de la population active québécoise, ce qui permet une généralisation des résultats.

MANIFESTATION DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL



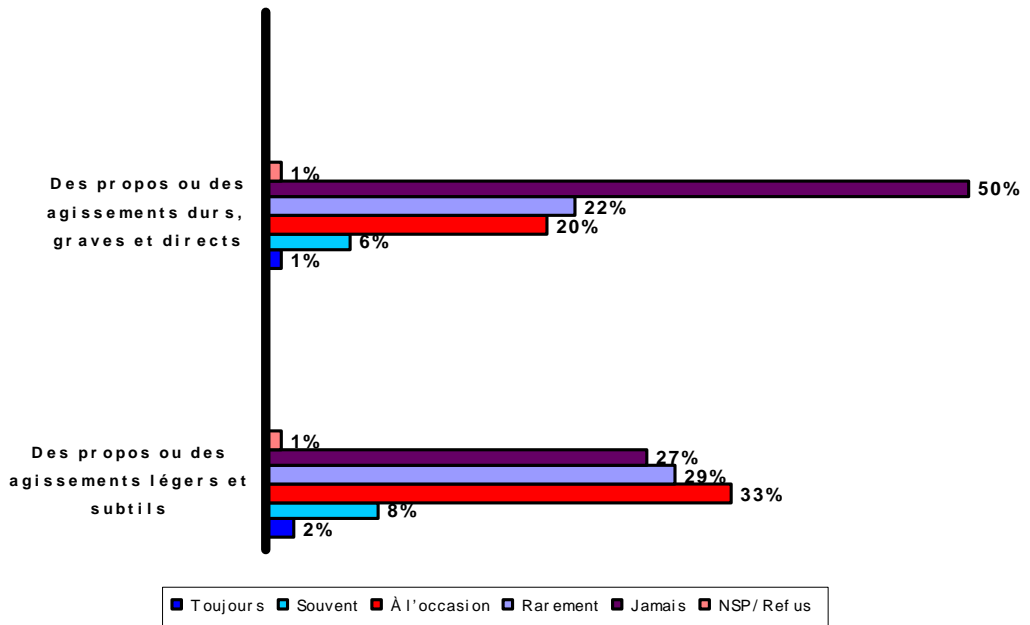
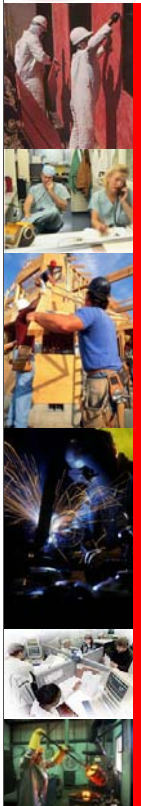
<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Entre 7% et 9% des répondants disent vivre régulièrement du harcèlement psychologique au travail:

- 7% affirment avoir été isolés volontairement des autres par un individu ou par un groupe;
- 7% disent avoir été dévalorisés ou ridiculisés devant d'autres personnes;
- 9% se disent victimes de propos injurieux, menaçants ou dégradants.

Les données du sondage, réalisé par Léger Marketing, se comparent avec d'autres statistiques disponibles au Québec. En effet, même si les périodes de référence et les définitions diffèrent pour le harcèlement psychologique au travail, les taux se situent entre 6,6 (Soarès, 2003) et 15 % (Santé Québec, 1998) dans le contexte québécois.

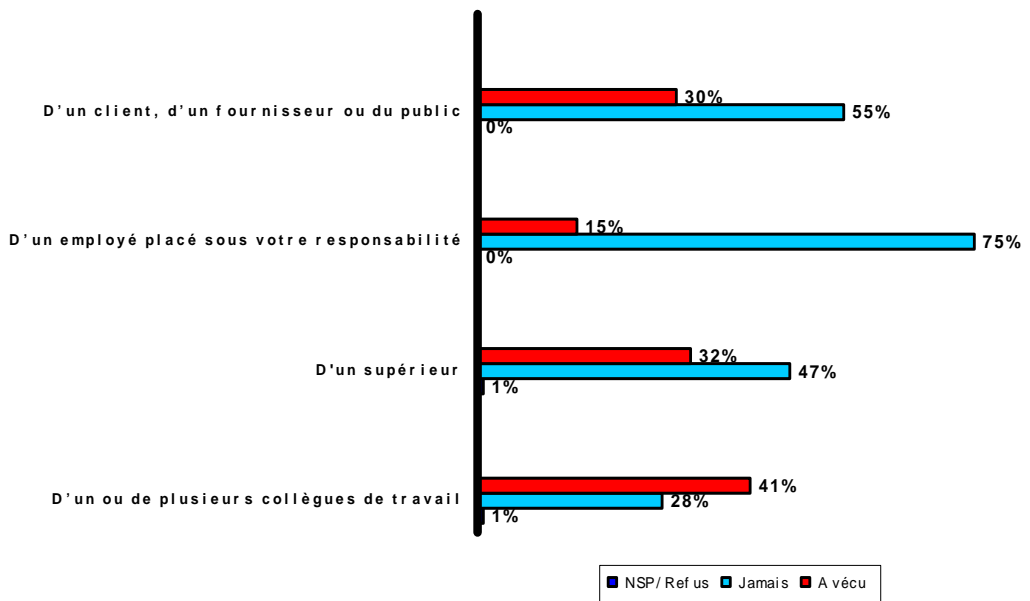
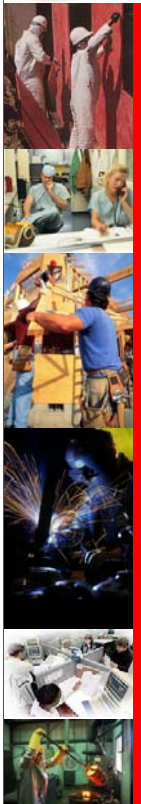
MANIFESTATION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL



<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Le harcèlement psychologique se manifesterait plutôt subtilement. Les victimes de harcèlement rapportent principalement des propos et des agissements légers et subtils (43%) plutôt que durs, graves et directs (27%).

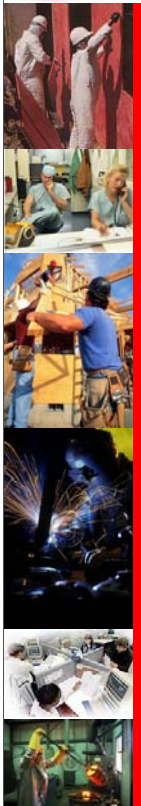
SOURCE DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL



<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

Le harcèlement psychologique provient principalement de collègues de travail (mentionné par 41% des personnes ayant subi régulièrement des manifestations de harcèlement psychologique). Suivent ensuite, dans l'ordre : de la part d'un supérieur (32%), d'un employé subalterne (30%) ou d'un client, d'un fournisseur ou du public (15%).

Seule la Suède a publié des statistiques valides sur les sources du harcèlement psychologique au travail. Le harcèlement des collègues est le plus présent (44% du harcèlement). Il est suivi par le harcèlement descendant ou hiérarchique (37% du harcèlement). Le harcèlement ascendant ou venant d'un subalterne est le moins fréquent (9%). Toutefois, aucune donnée ne concerne le harcèlement des clients, des fournisseurs ou du public (Leymann, 1992).



Non

96%

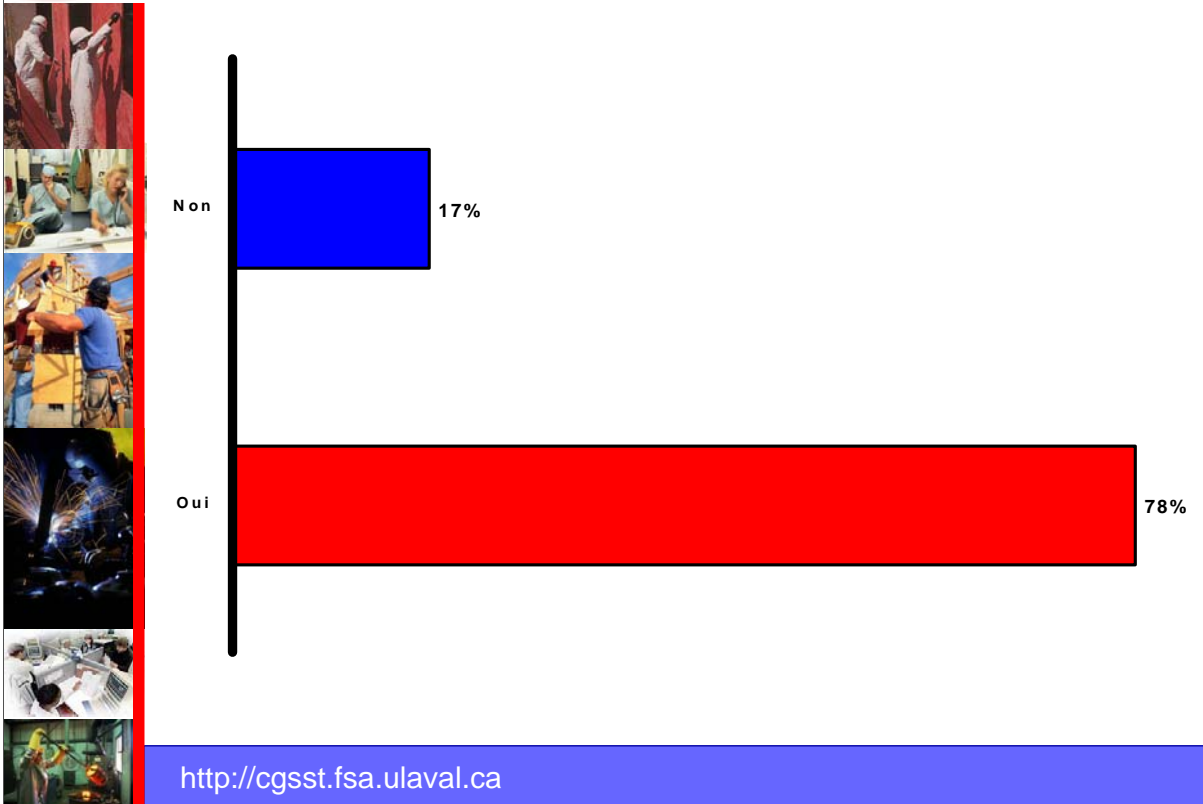
Oui

4%

<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>

La propension à consulter un professionnel de la santé, parmi les personnes ayant déjà subi une ou l'autre des situations de harcèlement psychologique, est pratiquement nulle. En effet, seulement 4% des victimes ont consulté un professionnel de la santé au cours des 12 derniers mois pour ce genre de problème.

Propension des victimes de harcèlement psychologique à porter plainte à la Commission des normes du travail



Parmi les répondants non syndiqués, presque huit personnes qui se disent victimes de harcèlement psychologique sur dix (78%) porteraient plainte à la Commission si elles subissaient toujours ce genre de harcèlement au travail.

Cette volonté de dénoncer et de prévenir la violence au travail ne diminue en rien la confusion actuelle entre le harcèlement psychologique au travail et d'autres sources de tension humaine au travail. C'est d'ailleurs en réponse à cette confusion que les travaux de la Chaire en gestion de la santé-sécurité du travail de l'Université Laval sont menés. La prévention de la violence au travail implique de mieux la délimiter pour la comprendre et agir.