

Portrait des situations de tension au
travail faisant l'objet de recours à la
Commission des lésions
professionnelles:
facteurs organisationnels

Katherine Lippel

CRC en droit de la santé et de la sécurité du travail,
Faculté de droit, Université d'Ottawa

Présentée à la Chaire en gestion de la santé et de la
sécurité du travail, le 29 septembre, 2006

Équipe de recherche dans le cadre des travaux de l'invisible qui fait mal (FQRSC)


Katherine Lippel
Marie-Pier Champagne
Mélanie Danakas
Marie-Josée Leclair
Annick Legault
Nancy Malo
Solange Pronovost
Ivry Rosenstein
Louise Savard
Frederick Sweet

✿ Partenaires de recherche:

Comités de santé et sécurité du travail et de condition féminine de la CSN, de la CSQ et de la FTQ

Méthodologie

- ✿ Analyse de 355* décisions motivées rendues par la CLP entre 04/1998 et 09/2002.
- ✿ Lésions psychiques attribuées, par la travailleuse ou le travailleur, à des événements stressants vécus au travail.
- ✿ 100% des décisions rendues durant la période.
- ✿ Grille analytique (Filemaker) comportant 452 champs.
- ✿ Analyse différenciée selon le sexe.



Recours pour obtenir une indemnité à la suite d'une maladie attribuable aux événements stressants vécus au travail: la reconnaissance d'une lésion professionnelle

Accès à l'indemnisation

- ✿ Les victimes de lésions psychiques attribuables aux conditions stressantes du travail recevront une indemnité de la CSST dans la mesure où il s'agit d'une lésion professionnelle au sens de la *LATMP*.
- ✿ L'accès aux indemnités ne dépend pas de la preuve du harcèlement comme tel, même si le travailleur attribue sa lésion au harcèlement psychologique.

Lésion professionnelle

- ✿ accident du travail
- ✿ maladie professionnelle
- ✿ rechute, récurrence ou aggravation





La santé psychique peut être
compromise

par un stress

- ✿ aigu: un seul événement très stressant:
 - ✿ Vol de banque, prise d'otage, agression
- ✿ chronique: une série d'événements, même banals, dont l'effet cumulatif mine la santé

Sources de stress chronique au travail

- ✿ Violence organisationnelle
- ✿ Abus d'autorité
- ✿ Harcèlement moral
- ✿ Harcèlement psychologique
- ✿ Harcèlement discriminatoire
- ✿ Autres (surcharge, facteurs organisationnels, etc.)

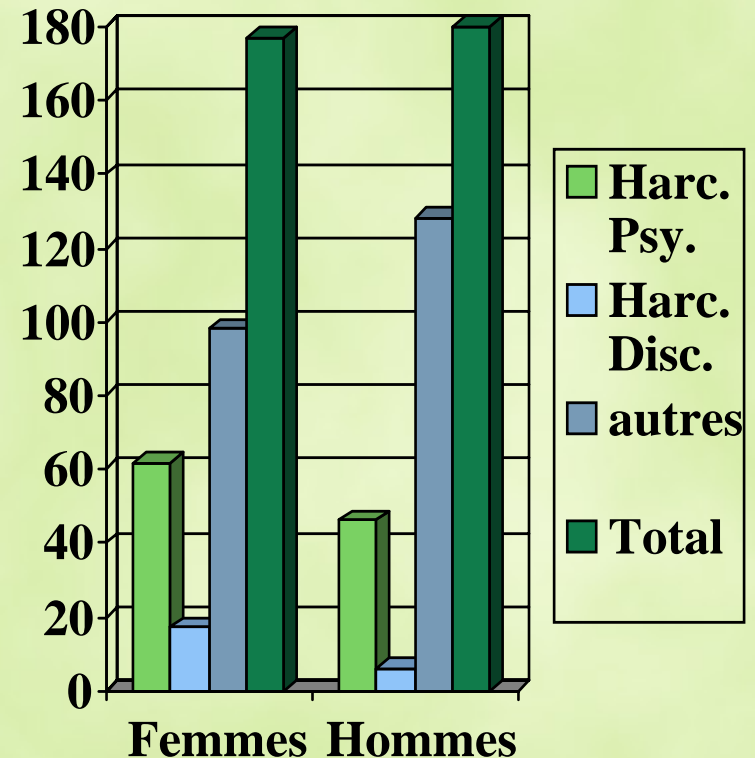
✿ Les termes en caractère noir sont des situations de stress chronique potentiellement assimilables au harcèlement psychologique

Portrait de l'ensemble des décisions

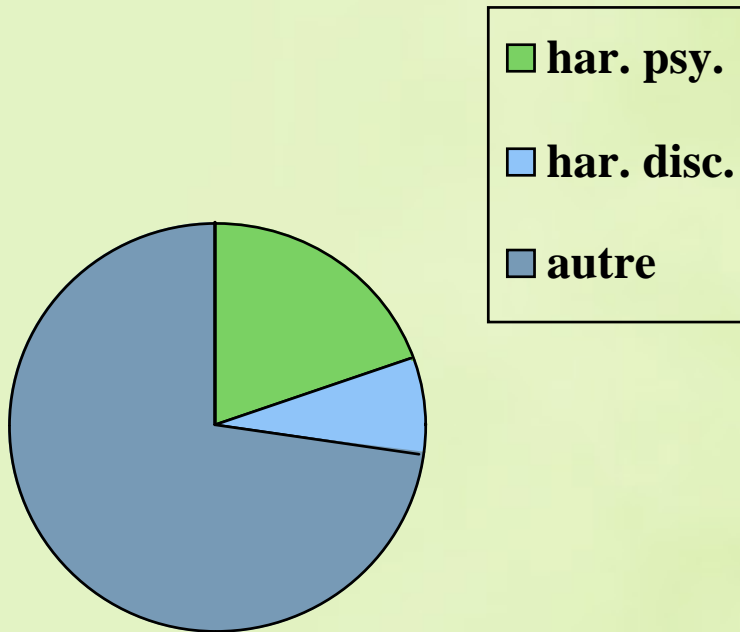


Sexe selon catégorie

- ✿ 49.6% des personnes réclamantes étaient des travailleuses, mais elles représentaient 57% des cas de harcèlement psychologique et 74% des cas de harcèlement discriminatoire.

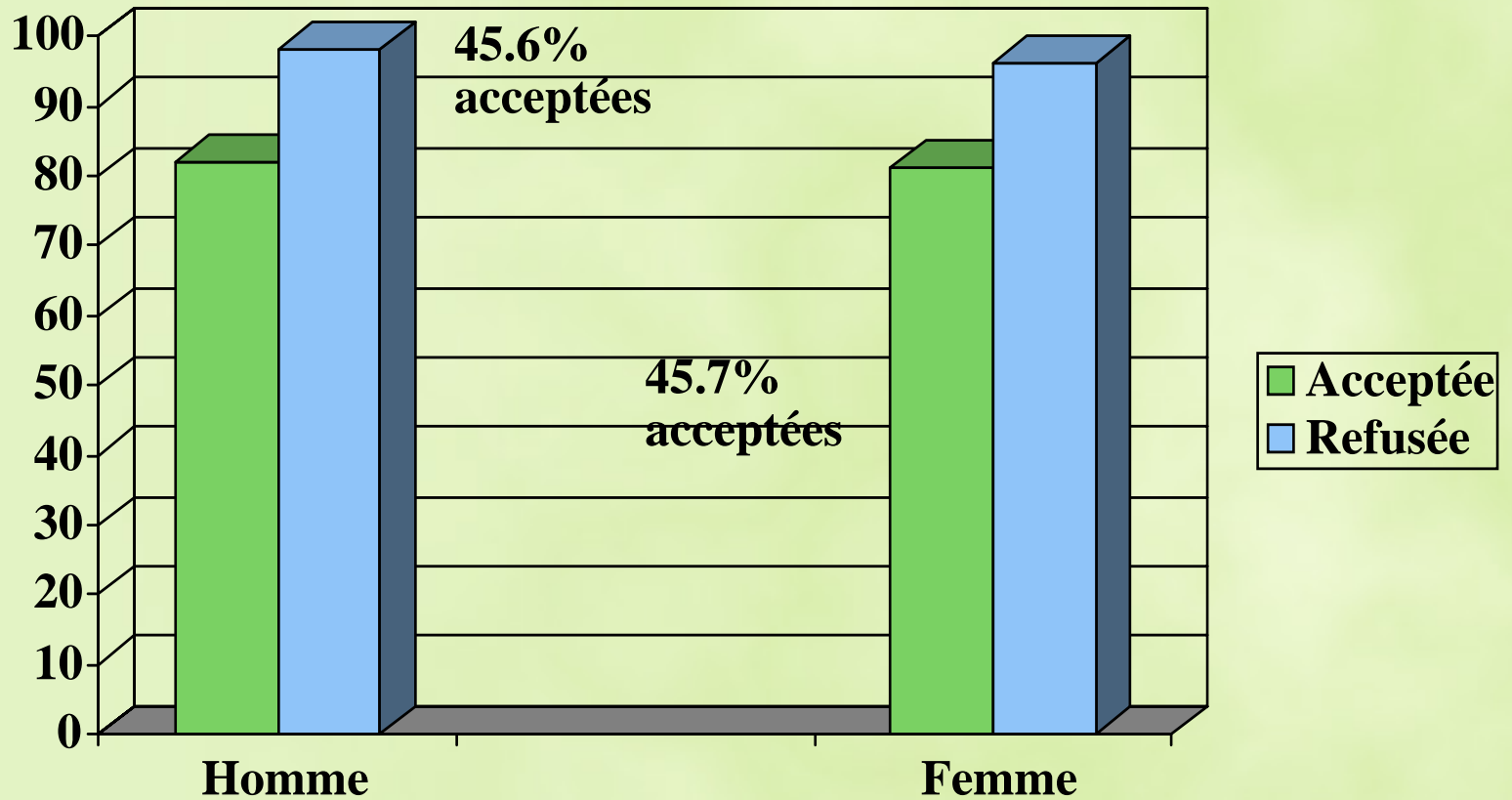


Appels CLP (1998-2002) N=357



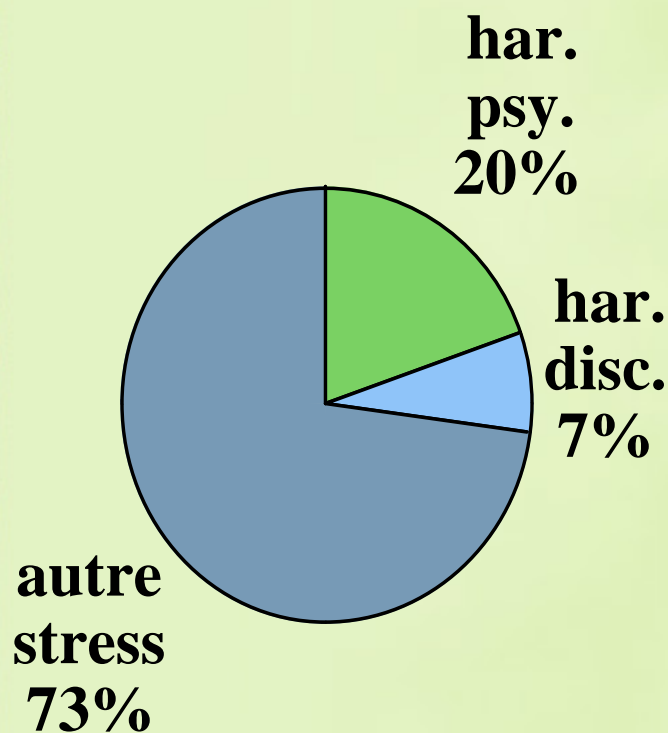
- ✿ Harcèlement psychologique = 30% des appels pour lésions psychologiques
- ✿ Harcèlement discriminatoire = 6%
- ✿ Autre stress = 63%

Taux Acceptation N=357



Réclamations Psy Acceptées

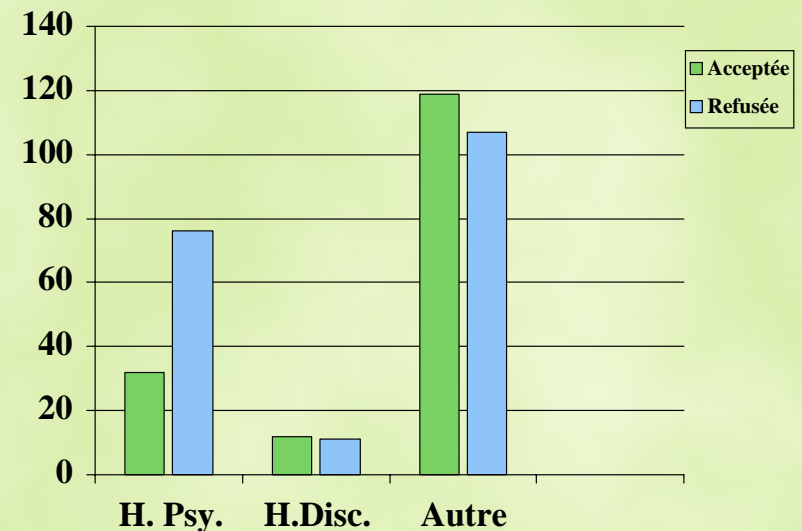
(CLP)



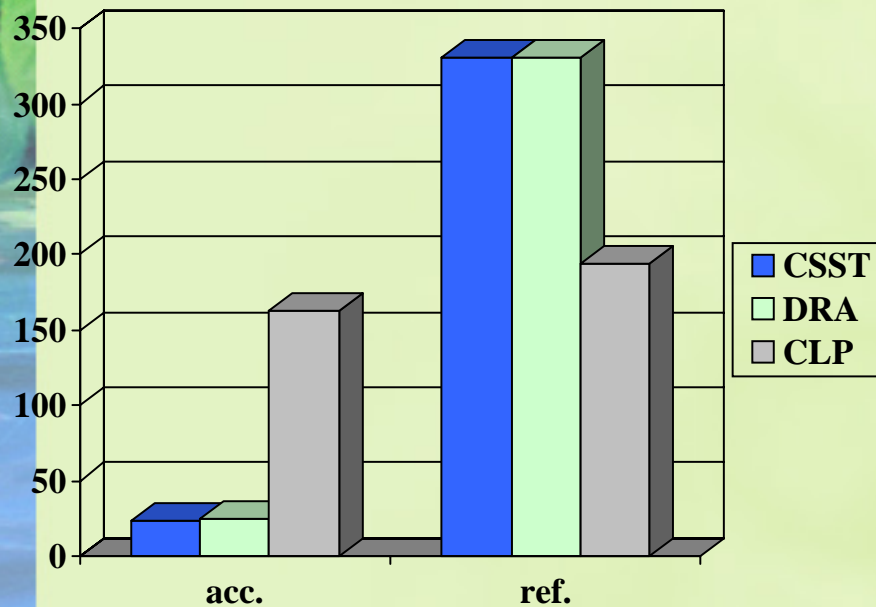
- Entre 1998 et 2002, 20% des réclamations acceptées pour lésion psychologique par la CLP concernaient le harcèlement psychologique.

% d'acceptation en appel

- ✿ Harcèlement psychologique 29,6%
- ✿ Harcèlement discriminatoire 52,2%
- ✿ Autres sources de stress 52,6%.



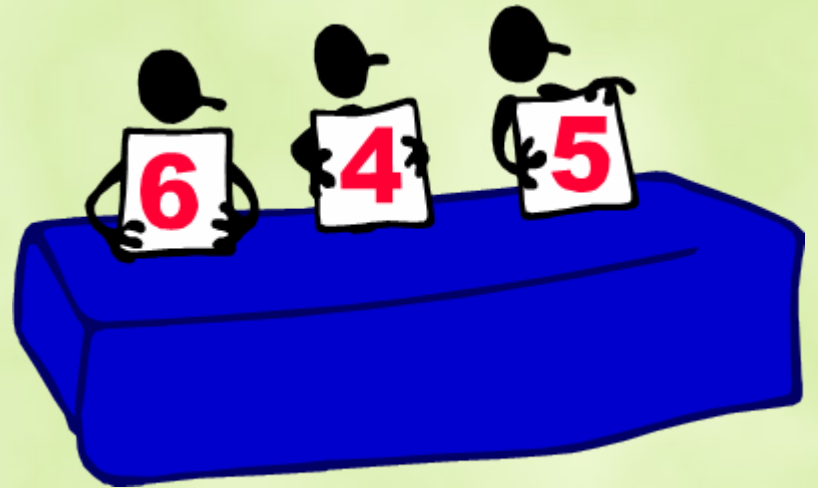
Lésions psychologiques: reconnaissance comme lésion professionnelle (toute catégorie n =357)



- ✿ Les chances d'avoir une réponse favorable sont meilleures en appel (45.6%) qu'en première (6%) ou deuxième (7%) instance.

Qui sont les acteurs?

- ✿ Qui siège à la CLP?
- ✿ Qui sont les acteurs devant le tribunal?



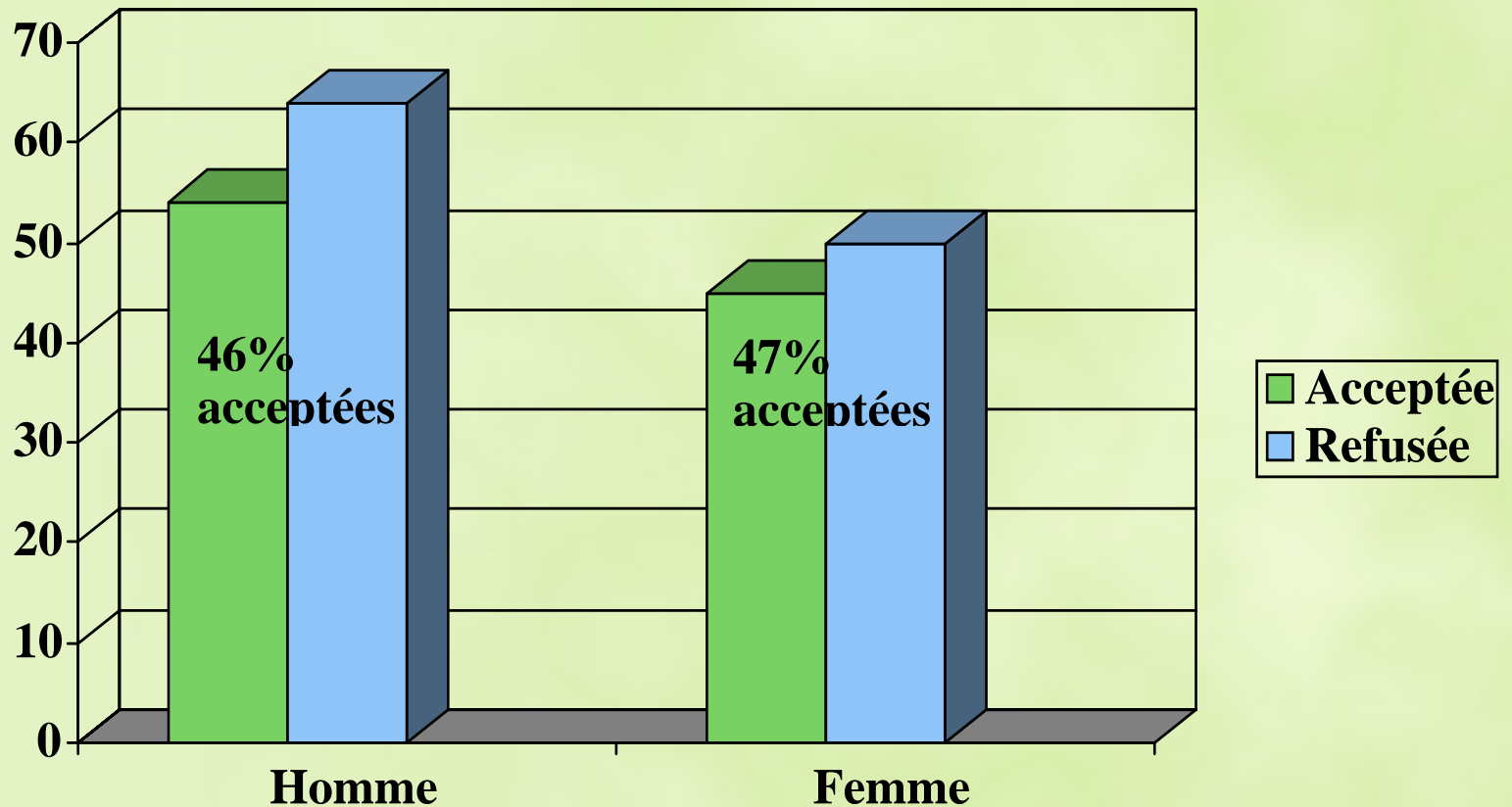
Sexe des membres du tribunal

- ✿ 50% des commissaires
- ✿ 68% des membres syndicaux
- ✿ 82% des membres patronaux
- ✿ 91% des assesseurs médicaux

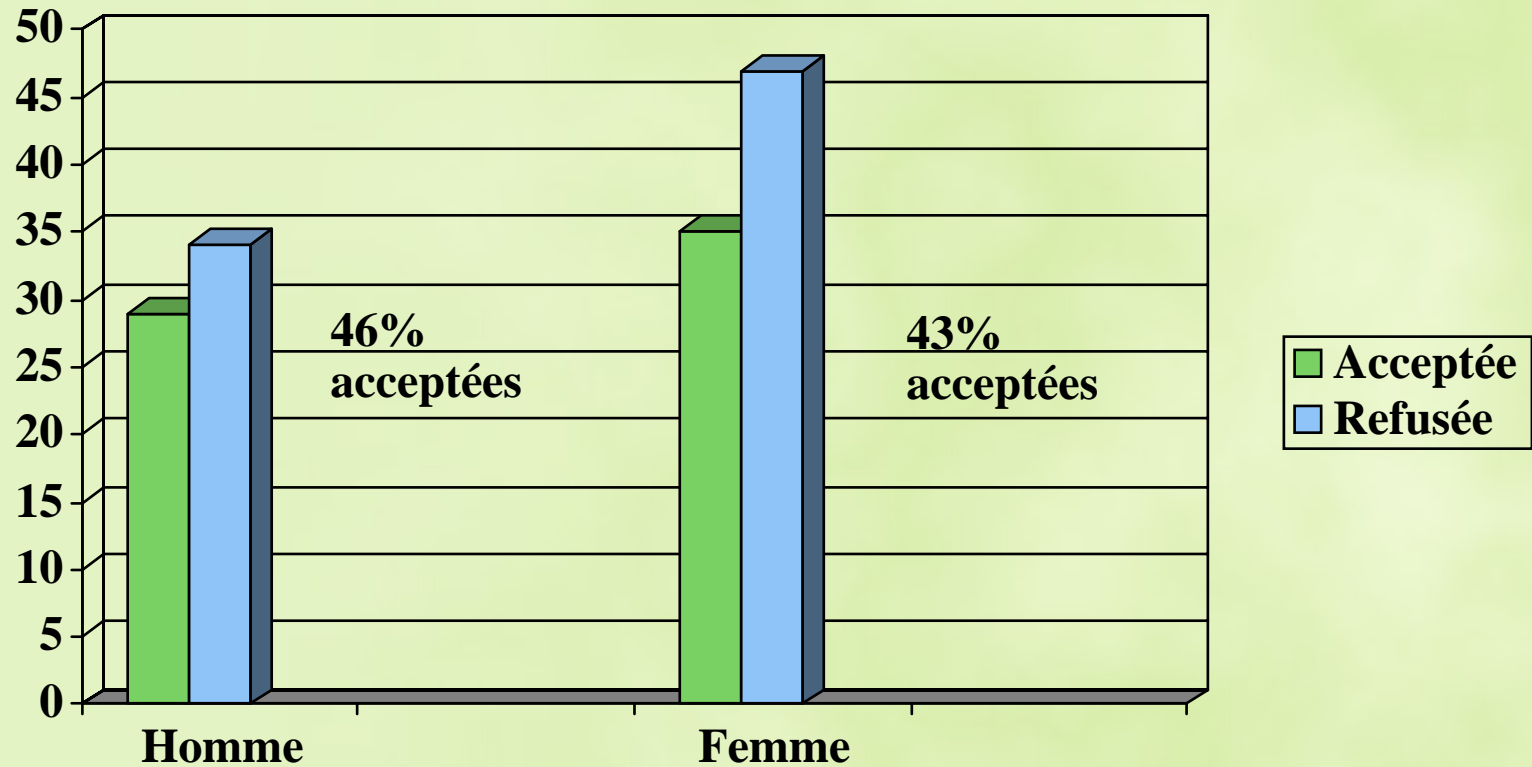
Sont des hommes

Taux d'acceptation

Commissaire seul N= 212



Taux d'acceptation Commissaire et Assesneur médical N=145



Qui sont les experts? % de cas

✿ Preuve des travailleurs

- ✿ **31% psychologues**
- ✿ **39% psychiatres**
- ✿ 70% autres (principalement omnipraticiens)
- ✿ 30% spécialité inconnue
- ✿ **1% aucune preuve médicale**

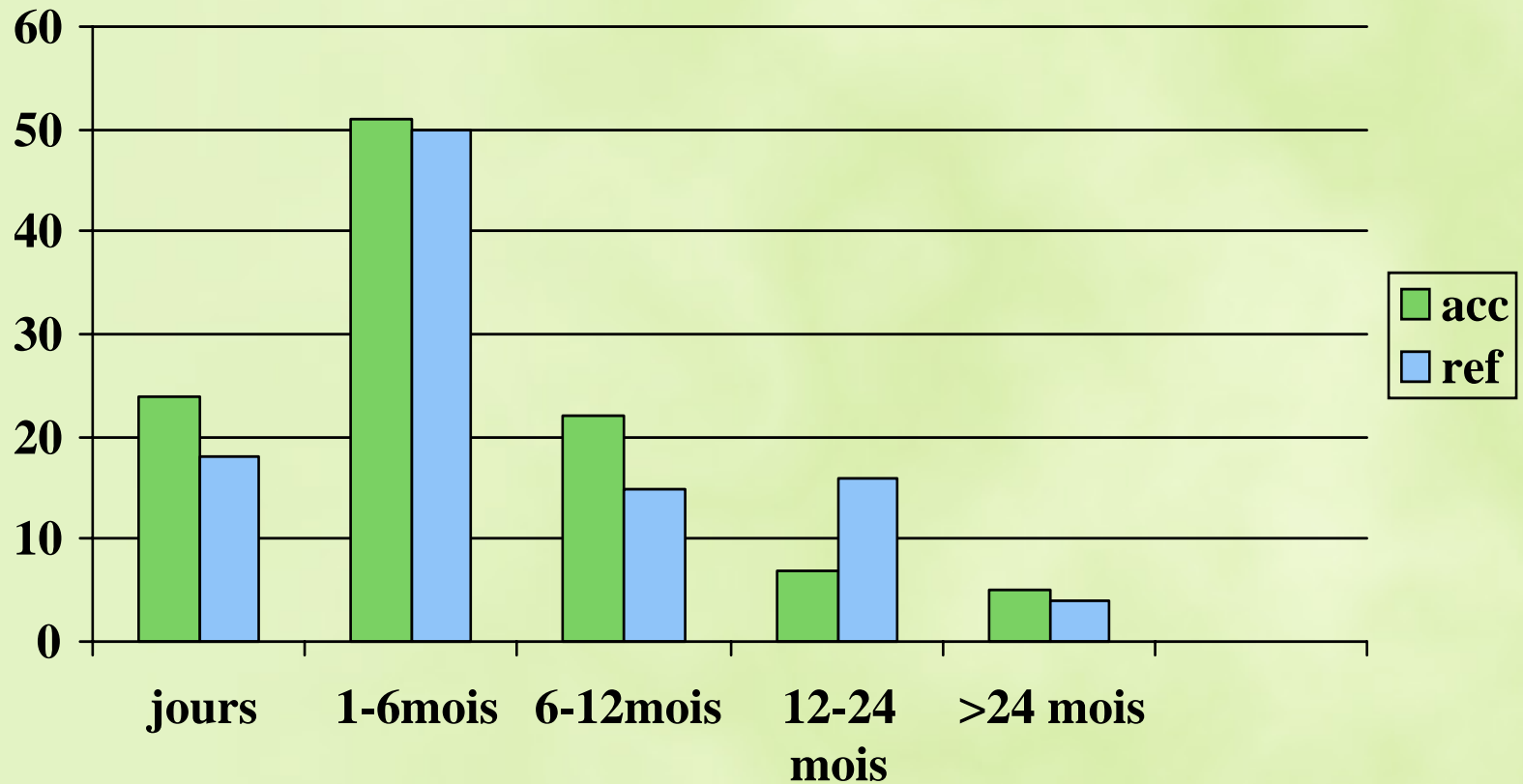
✿ Preuve des employeurs

- ✿ **0.1% psychologues**
- ✿ **26% psychiatres**
- ✿ 10% autres
- ✿ 17% spécialité inconnue
- ✿ **45% aucune preuve médicale**

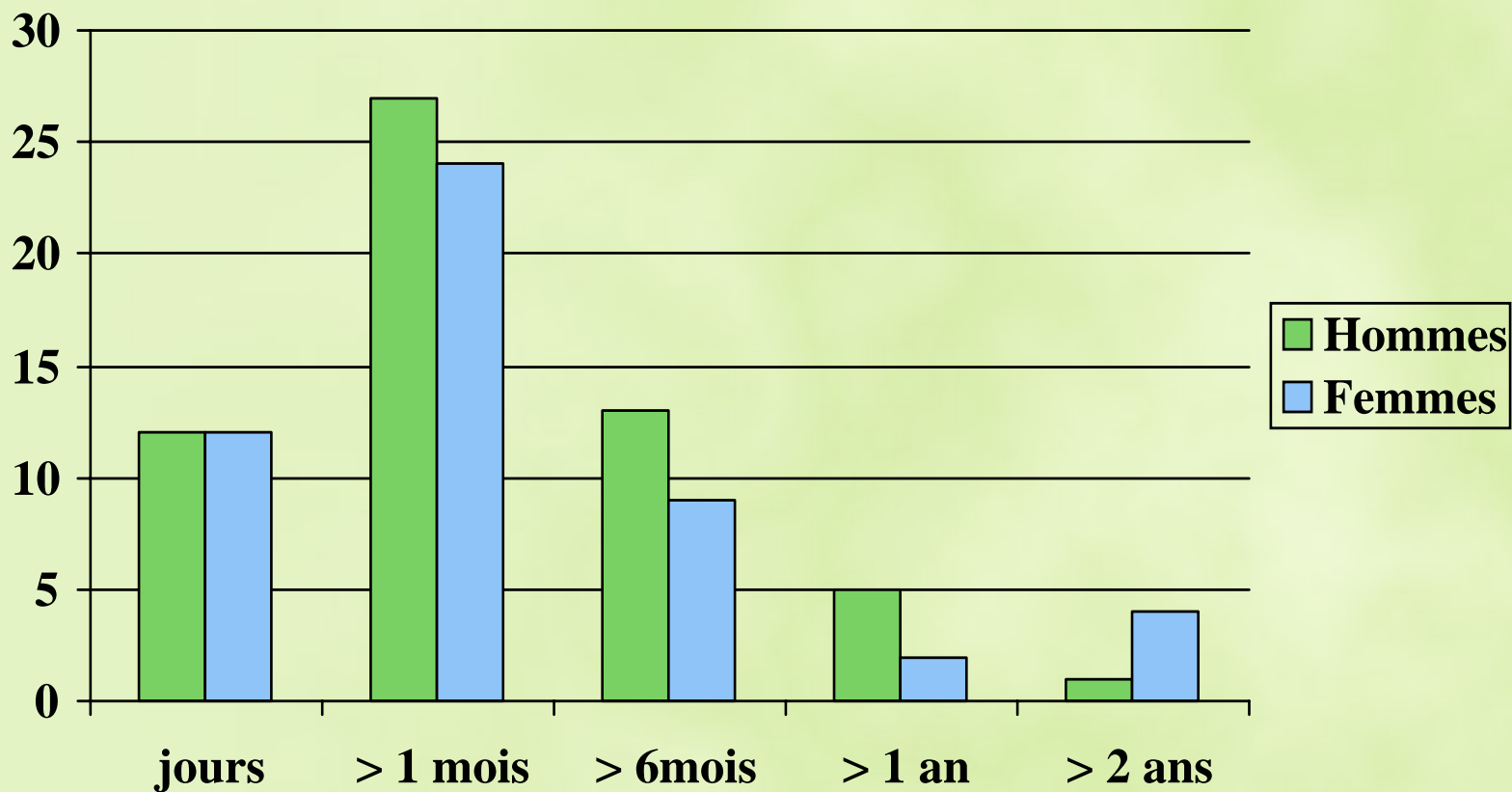
Une multitude d'examens médicaux

- ✿ Moyenne de rapports médicaux/psy: 2.60* (aucune différence entre les dossiers acceptés et refusés).
- ✿ Moyenne de rapports médicaux/psy dans les dossiers contestés: 3.54*
- ✿ Pas de différence significative quant au sort du dossier selon que l'expertise provienne d'un psychiatre ou d'un psychologue.

Gravité & acceptation(H & F)



Durée d'incapacité: dossiers acceptés



Diagnostics les plus courants: réclamations acceptées

- ✿ Troubles d'anxiété (34%)
- ✿ Troubles d'adaptation (34%)
- ✿ Dépression (33%)
- ✿ SSPT (17%)
- ✿ Burn out/épuisement professionnel (4%)

Facteurs organisationnels et stress chronique



Organisation du travail: définition

✿ Facteurs externes

- ✿ Contexte économique (i.e. menace de mise en faillite ou de fermeture d'usine)

✿ Pratiques organisationnelles

- ✿ Politiques ou pratiques de gestion des ressources humaines

✿ Processus de travail

- ✿ Manière dont le travail est effectué

Sources de stress chronique au travail

- ✿ Surcharge de travail
 - ✿ Instabilité du personnel
 - ✿ Absence de soutien par le superviseur
 - ✿ Lourdeur des responsabilités
 - ✿ Manque de formation
 - ✿ Compétition entre employés
 - ✿ Contexte de réorganisation du travail
 - ✿ **Autres (harcèlement, relations conflictuelles.....)**
- ✿ Différents termes pour décrire des situations de stress chronique qui peuvent relever de l'organisation du travail

Stresseurs invoqués N=357


	Invoqué	Invoqué Acc. N =163	Invoqué Acc. H	Invoqué Acc. F.
Surcharge	97	38*(39%)	14/45	24/52
Absence de soutien (S)	95	54 (57%)	24/40	30/55
Lourdeur des responsabilités	47	29*(62%)	12/20	17/27
Absence de contrôle	46	17 (37%)	9/24	8/22
Non-reconnaissance	36	13 (36%)	2/16	11/20**

Facteurs et contexte de refus dans les cas de surcharge sans lourdeur des responsabilités

- ✿ 28 des 35 réclamations sont refusées
 - ✿ Surcharge normale (14/28)
 - ✿ Travailleur absent et/ou non représenté (11/28)
 - ✿ Travail atypique (4/28)
 - ✿ Contexte de restructuration (8/28)

La normalité de la surcharge

- ✿ «Intensification» du travail sans heures supplémentaires rémunérées
- ✿ Non remplacement du personnel manquant
- ✿ Conditions déclenchées par l'implantation de normes ISO
- ✿ Restructuration du travail (fusion, redéfinition de tâches, de charges, de méthodes)
- ✿ Précarité (sur appel, agence de placement, temps partiel)



Facteurs dépassant la charge «normale» (dossiers acceptés)

- ✿ Heures supplémentaires importantes et exceptionnelles pour le milieu
- ✿ Contexte d'urgence (verglas, grève)
- ✿ Désorganisation accompagnée de lourdeur des responsabilités (restructuration)
- ✿ soucis économiques chez des gestionnaires de petites entreprises

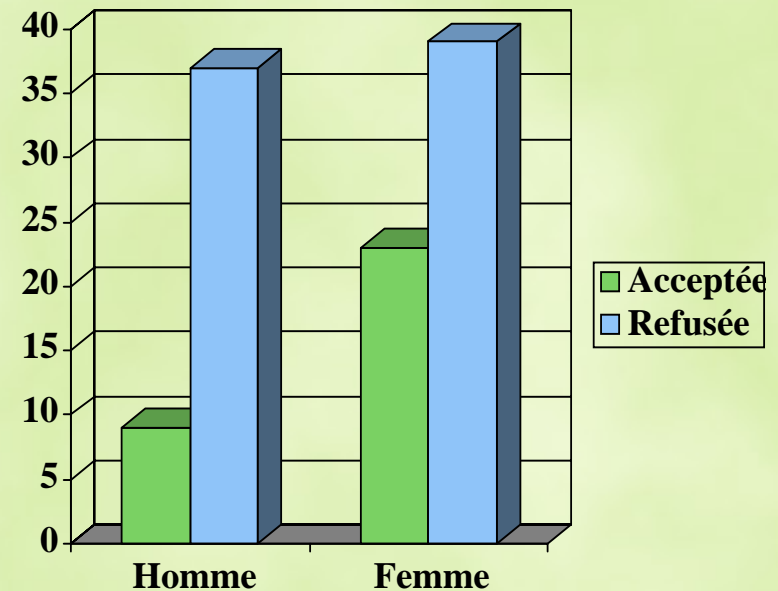
Les réclamations pour harcèlement psychologique



Harcèlement psy et sexe

✿ Les réclamations de 20% des travailleurs et de 37% des travailleuses qui invoquent le harcèlement psychologique non-discriminatoire sont acceptées par la CLP

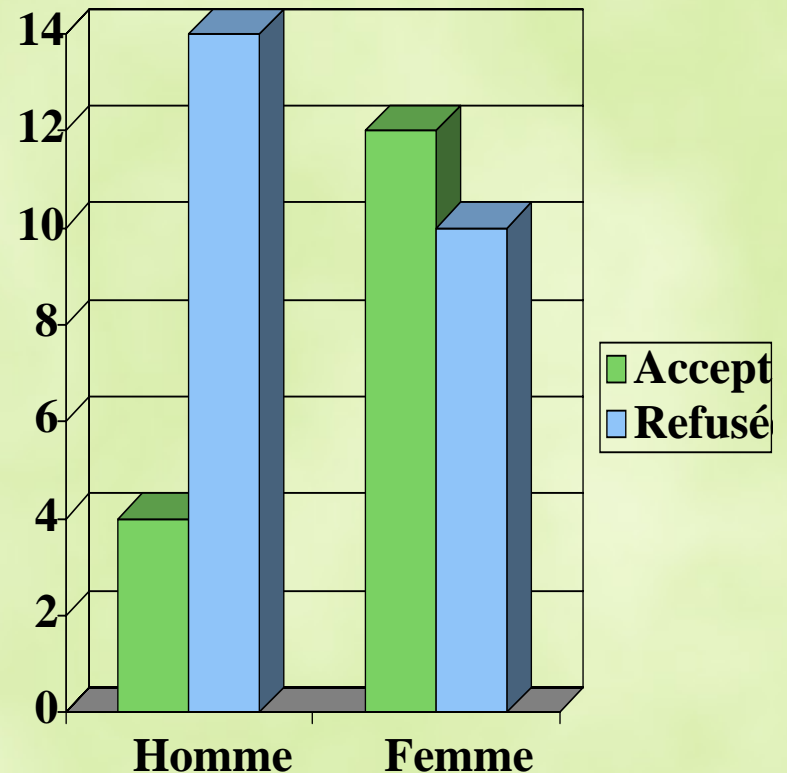
✿ $P=.057$.



Évaluation négative et h.p. selon le sexe du réclamant

✿ 22% des réclamations d'hommes et 55% des réclamations de femmes sont acceptées lorsque le harcèlement psychologique s'accompagne d'une évaluation négative.

✿ $P=.054$



Évaluation négative et taux de succès

- ✿ L'analyse qualitative des dossiers permet de constater que plusieurs des travailleurs qui ont fait l'objet d'une évaluation négative et qui ont perdu n'avaient pas de «bons dossiers».

Exemples de «mauvais dossiers» (H-év nég, 14 refusés)

- ✿ Preuve médicale inadéquate (4)
- ✿ Preuve médicale de conditions endogènes (3)
- ✿ Preuve de problèmes personnels graves (2)
- ✿ Non représentés (4)

...

Exemples de «mauvais dossiers» (H-év nég, 14 refusés)

- ✿ Enjeux contractuels particuliers:
 - ✿ Évaluation négative lors de probation
 - ✿ Conflit de travail concernant fonds de pension
 - ✿ Conflit concernant qualité de la production
 - ✿ Faillite imminente de l'entreprise
 - ✿ Arrivée d'un nouveau syndicat
 - ✿ Fusions, restructurations*

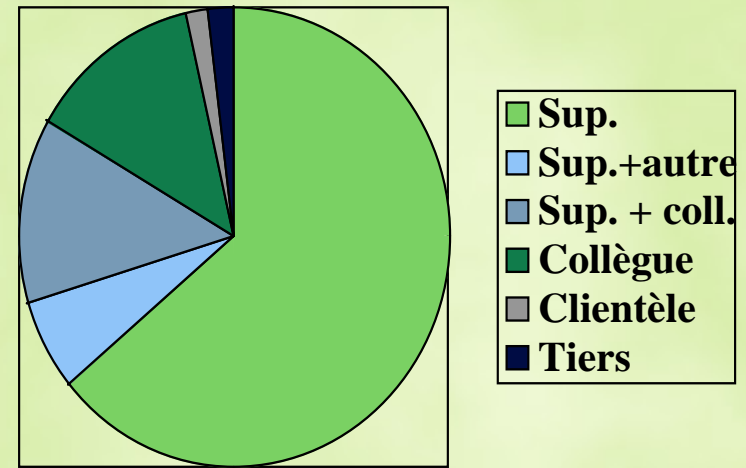
Harcèlement + évaluation négative: dossiers acceptés

- ✿ Dossiers de 4 hommes et de 12 femmes acceptés par la CLP
 - ✿ Plusieurs cas de harcèlement psychologique classique (H + F)
 - ✿ Certains cas mixtes, harcèlement psychologique, surcharge, conflits (F)
 - ✿ Deux cas où la victime (F) était aussi accusée de harcèlement à l'égard d'autres personnes.

Les auteurs du harcèlement

Tous les dossiers N=108

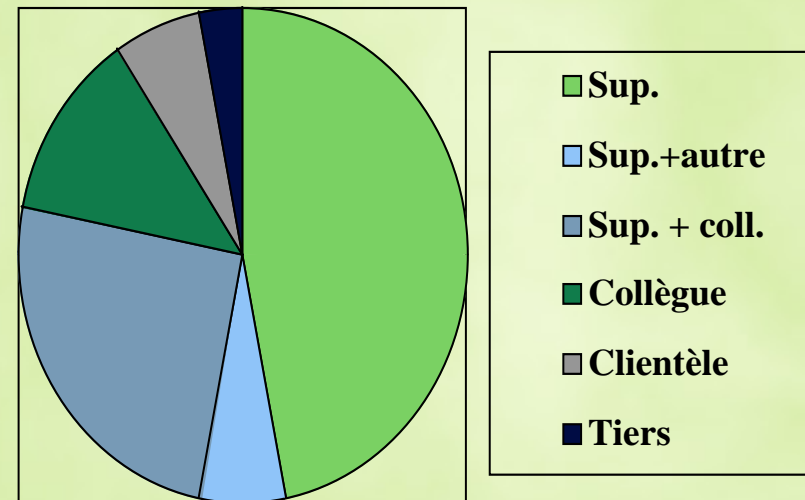
- ✿ Les travailleurs désignent leurs supérieurs (immédiats, employeurs) comme auteurs du harcèlement dans 83% des dossiers, et dans 64% comme étant les seuls auteurs.



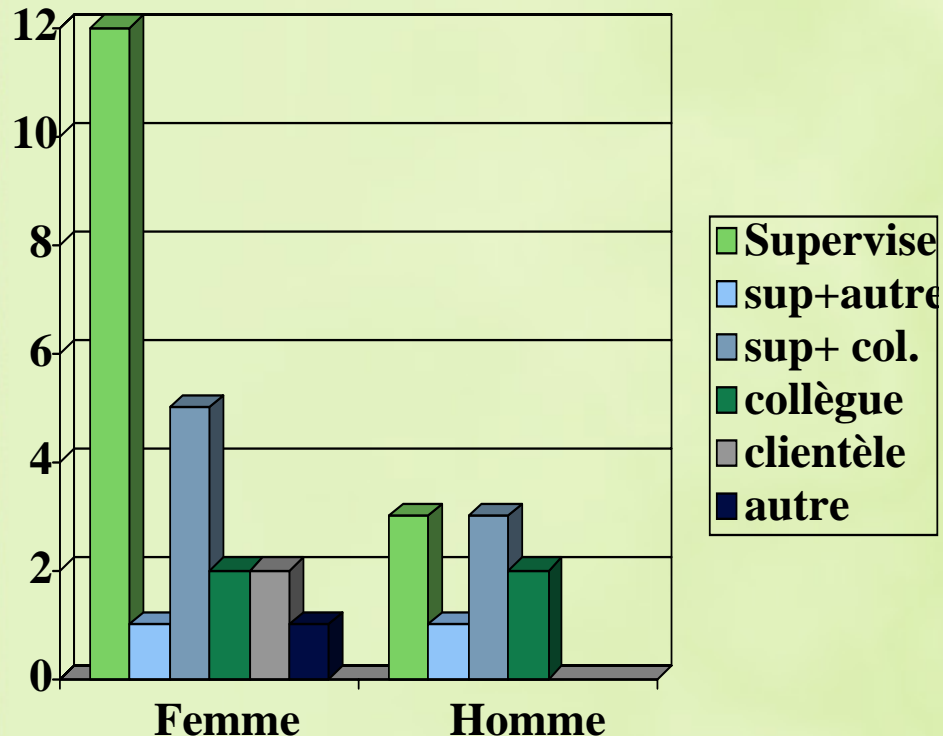
Les auteurs du harcèlement

Réclamations acceptées N=32

- ✿ Les travailleurs désignent leurs supérieurs (immédiats, employeurs) comme auteurs du harcèlement dans 78% des dossiers, et dans 47% comme étant les seuls auteurs.

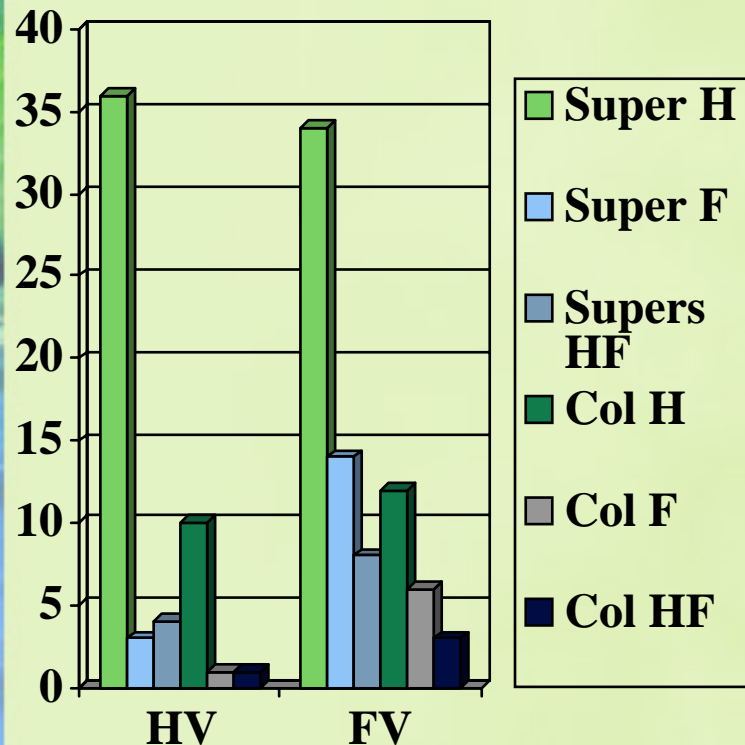


Auteurs du harcèlement selon le sexe de la victime (N=32)



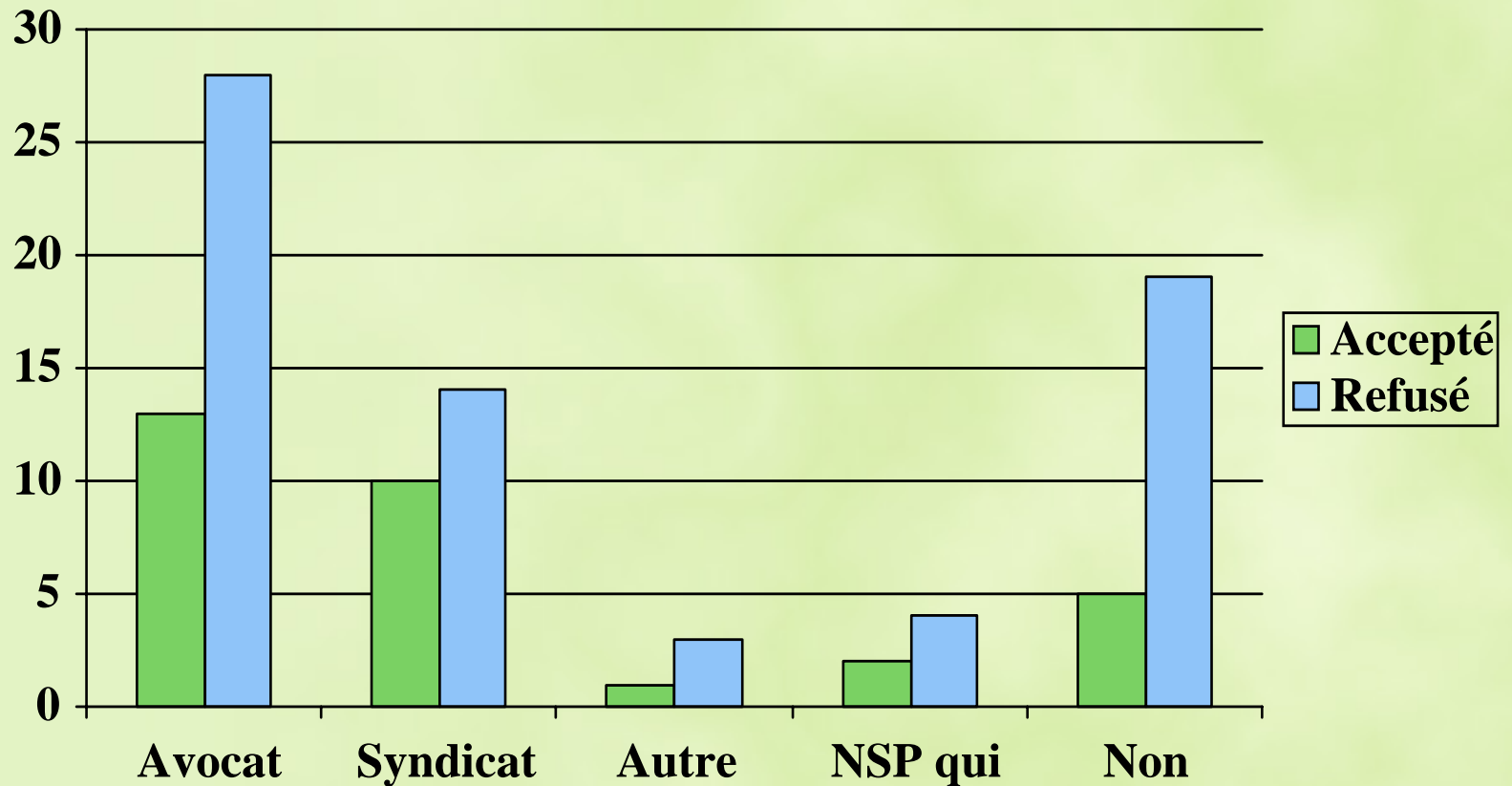
- ✿ Les superviseurs sont impliqués dans 78% des dossiers de chaque sexe, mais dans le cas des femmes ils agissent seuls dans 52% des cas, et dans le cas des hommes, dans 33% des cas.

Sexe des auteurs de harcèlement psychologique (N=108)



- ✿ Les harceleurs sont très majoritairement des hommes:
- ✿ 76% de l'ensemble impliquant au moins 1 superviseur mâle.
- ✿ 27% impliquant au moins 1 superviseur femme.
- ✿ 24% impliquant collègue mâle.
- ✿ 10% impliquant collègue femme.

Représentation et taux de succès (HP N=108)



Limites de l'étude

- ✿ Les décisions analysées sont celles de la CLP et l'analyse ne permet pas de tirer des conclusions quant à l'ensemble des décisions rendues par la CSST en première instance.
- ✿ Le contenu de chaque décision est déterminé par le commissaire qui la rédige et ne reflète pas nécessairement la réalité.

Conclusion: discrimination?

- ✿ Notre première étude (Lippel 1999) portant sur les décisions rendues sur le même sujet entre 1986 et 1994 a conclu que les travailleuses étaient victimes de discrimination.
- ✿ Aujourd'hui peut-on conclure qu'on a remédié à ce problème, tout au moins en ce qui concerne les résultats des réclamations?

Conclusions: discrimination en raison du sexe?

- ✿ Les rares écarts de succès selon le sexe de la personne réclamante reflètent davantage des enjeux différents dans les différents dossiers.
- ✿ L'écart dans les dossiers de harcèlement psychologique (évaluation négative) s'explique par la qualité des dossiers.

Conclusions: discrimination en raison de la classe sociale?

- ✿ Le concept de l'intensification du travail est quasiment invisible dans les décisions de la CLP.
- ✿ Les travaux sur les sources du stress au travail (Karasek, Siegrist) ne sont pas mentionnés dans les décisions.
- ✿ Les personnes qui invoquent une surcharge de travail qui n'est pas accompagnée de lourdes responsabilités ont peu de chances de voir leur réclamation acceptée.

Conclusions

- ✿ L'accès à la réparation est difficile pour tous les appelants, il implique une multitude d'examens psychiques, des contre-interrogatoires serrés des incursions dans leur vie personnelle.
- ✿ Les facteurs organisationnels jouent un rôle important dans l'émergence des problèmes de santé mentale soumis par les réclamants à la CSST.