

Chapitre 9

La violence en milieu de travail

Mariève Pelletier, Institut national de santé publique du Québec
Katherine Lippel, Chaire de recherche du Canada en droit de la santé et
de la sécurité du travail, Université d'Ottawa
Michel Vézina, Institut national de santé publique du Québec

Messages clés

- La violence en milieu de travail peut prendre différentes formes (physique, sexuelle, verbale, psychologique). Elle peut se manifester entre personnes appartenant à une même organisation (collègues, supérieurs hiérarchiques, subordonnés), ou être commise à l'endroit d'un travailleur par une personne sans lien d'emploi avec l'organisation.
- Au Québec, en milieu de travail, le harcèlement psychologique est un phénomène beaucoup plus fréquent que la violence physique.
- Les travailleurs en contact avec le public sont davantage exposés au harcèlement psychologique, au harcèlement sexuel et à la violence physique. Au Québec, les travailleurs du secteur des soins de santé et des services sociaux sont les plus exposés à ces trois formes de violence, suivis par les travailleurs du secteur des services gouvernementaux ou parapublics et par ceux du secteur de l'enseignement, mais les auteurs du harcèlement psychologique sont majoritairement des personnes appartenant à une même organisation.
- Les risques psychosociaux du travail (c'est-à-dire liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales), les contrats de travail atypiques et précaires, ainsi que la normalisation de la violence dans la culture organisationnelle sont trois facteurs organisationnels associés à la violence en milieu de travail.
- La violence en milieu de travail peut entraîner différentes conséquences pour les victimes, et ce, peu importe le statut de l'auteur de la violence, qu'il soit un supérieur, un collègue ou une personne externe à l'organisation. Les conséquences de la violence psychologique sur la santé peuvent être aussi sévères que celles associées à la violence physique.
- En plus des dispositions prévues dans la réglementation qui encadrent la prévention des agressions, les stratégies organisationnelles permettant de réduire les risques psychosociaux du travail semblent être prometteuses pour prévenir la violence en milieu de travail. Des pratiques de gestion visant à augmenter la latitude décisionnelle, la participation des travailleurs, le soutien du supérieur immédiat, l'entraide et la coopération entre collègues, et la reconnaissance des efforts et du travail réalisé, tout en contrôlant la charge de travail, sont des exemples de stratégies organisationnelles à favoriser pour agir en prévention.

Introduction

Afin de traiter des défis de la violence en milieu de travail, il est essentiel de partager des définitions et de comprendre certaines des causes et des conséquences des différentes formes de violence auxquelles les travailleurs et les travailleuses sont exposés. Une meilleure compréhension des causes est essentielle pour agir en prévention. Il est également important de dresser un portrait clair de l'exposition à la violence au travail par genre, incluant à la fois les expositions qui sont différentes pour les hommes et les femmes, et celles qui touchent de façon disproportionnée soit les hommes, ou les femmes, en raison de la division genrée du marché du travail. La majeure partie de ce chapitre est tirée d'un rapport publié par l'Organisation internationale du travail (OIT) intitulé *Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens* [1]. Le contenu de ce rapport est basé sur une analyse de la littérature en anglais, en français et en espagnol, tirée des champs disciplinaires des relations industrielles, du management, de la criminologie, de la sociologie du travail et du droit. Tant la littérature scientifique révisée par les pairs que la littérature grise ont été revues, tout en mettant l'accent sur les publications de la dernière décennie. Dans un premier temps, des définitions de différentes formes de violence au travail sont formulées. Des données issues d'enquêtes et d'études québécoises sont présentées afin de permettre une estimation de l'ampleur de la violence dans les milieux de travail. Aussi, les principaux facteurs organisationnels associés à la violence au travail sont abordés. Enfin, les conséquences de la violence ainsi que les stratégies de prévention sont sommairement discutées.

Les définitions et les formes de violence en milieu de travail

Comme démontré par Chappel et Di Martino [2], les définitions de la violence en milieu de travail varient largement entre les disciplines et entre les pays, et présentent des différences linguistiques et culturelles. Plusieurs termes ou notions apparentés sont utilisés pour traiter de la violence en milieu de travail : agression, harcèlement, intimidation, menace. De nombreux articles tentent de définir la violence par opposition à l'agression, le harcèlement par opposition à l'intimidation, ou encore la violence sexuelle par opposition à d'autres formes de violence. Le Bureau international du travail définit la violence en milieu de travail comme « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail » [3]. Toutefois, une vue d'ensemble de la littérature permet de constater qu'il n'existe pas de définition universelle, transversale et absolue pour l'ensemble des termes relatifs à la violence en milieu de travail, constat partagé par un rapport soumis pour discussion à la Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail tenue en octobre 2016 [4]. Une analyse critique de la littérature portant sur les définitions de la violence suggère que les diverses manifestations de la violence font partie d'un continuum et que, pour cette raison, le concept de violence devrait être interprété de façon large [5]. Les termes utilisés dans ce chapitre sont définis dans l'optique de fournir aux lecteurs une compréhension commune des différents concepts présentés dans la littérature. La violence en milieu de travail est tout d'abord définie en fonction de différentes formes de violence vécues en milieu de travail. Par la suite, une typologie de la provenance de la violence en milieu de travail est présentée.

Les formes de violence vécues en milieu de travail

La violence en milieu de travail peut prendre différentes formes, et celles présentées dans cette section représentent celles qui sont les plus documentées dans la littérature. Cependant, ces formes de violence ne sont pas mutuellement exclusives, en ce sens que différentes formes peuvent se retrouver comprises sous une autre forme; par exemple, le harcèlement psychologique qui peut inclure de la violence verbale et du harcèlement sexuel.

Violence physique

L'Organisation mondiale de la santé (OMS) et l'OIT définissent le concept de violence physique comme l'usage de la force physique contre une autre personne ou un groupe de personnes, qui entraîne un préjudice physique, sexuel ou psychologique. Sont visés, entre autres, les coups, coups de pied, gifles, coups de couteau, coups de feu, bousculades, morsures et pinçage [6].

Des auteurs ont noté que certaines études sur la violence physique ne différencient pas la violence infligée et les menaces de violence physique proférées [7]. Conceptuellement, il s'agit de deux catégories distinctes, la première ayant potentiellement des conséquences physiques et psychologiques, alors que la seconde peut engendrer principalement des conséquences sur le plan psychologique.

Une étude du Royaume-Uni portant sur les agressions physiques en milieu de travail montre que 4,9 % des travailleurs rapportent avoir vécu une expérience de violence physique au travail au cours des deux dernières années, et certains d'entre eux sur une base régulière [8]. Selon cette étude, les femmes sont proportionnellement plus nombreuses que les hommes à être exposées à la violence physique au travail. Également, les travailleurs gais ou bisexuels sont proportionnellement plus nombreux à être exposés à la violence physique au travail que les travailleurs hétérosexuels. Les travailleurs ayant une déficience physique, intellectuelle ou psychologique sont aussi proportionnellement plus nombreux à rapporter avoir vécu de la violence physique, comparativement aux travailleurs sans déficience.

Violence psychologique

Une abondante littérature a été développée au cours des dernières années sur le *bullying*, un terme utilisé au Royaume-Uni, aux États-Unis et dans d'autres pays anglo-saxons; sur le *mobbing*, un concept plus commun en Scandinavie et dans les pays germanophones; sur le harcèlement moral, utilisé principalement en France et en Belgique; et sur le harcèlement psychologique, le terme officiel au Québec et dans certaines législations canadiennes. Aux fins de ce chapitre, ces termes seront utilisés de façon interchangeable (voir Lippel [9] pour les détails des significations des termes dans les différentes langues).

Pour Ståle Einarsen et ses collaborateurs [10], le concept de harcèlement psychologique réfère à des actions et des conduites répétées et dirigées contre un ou plusieurs travailleurs; lesquelles sont non désirées par la victime; peuvent être commises délibérément ou inconsciemment, mais entraînent manifestement de l'humiliation, une offense ou de la détresse; et peuvent interférer avec la performance au travail ou engendrer un environnement de travail désagréable. Cette définition a été largement reprise dans les recherches en management et en psychologie organisationnelle. Les législateurs, pour leur part, définissent le terme différemment, en fonction des contextes légaux dans lesquels ils introduisent le concept. Par exemple, l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail au Québec reprend cette définition, en y ajoutant la possibilité qu'un événement unique grave puisse constituer du harcèlement, même en l'absence de répétition.

Violence verbale et menaces de violence

La violence verbale est incluse dans la majorité des études qui s'intéressent à la violence en milieu de travail, ainsi que dans les outils et guides portant sur la prévention des risques dans le milieu de travail qui ont été produits par l'OIT [11]. Les auteurs d'une revue systématique de la littérature portant sur la violence verbale au travail ont observé que, bien qu'il n'y ait pas de définition commune de la violence verbale au travail dans les différents écrits recensés, la majorité des définitions incluent les concepts de menaces, d'insultes, et parfois de communications orales visant à humilier ou dénigrer la victime [12]. Cette revue s'inscrit dans une perspective de genre, et révèle que la majorité des études portant sur la violence verbale en milieu de travail ne permettent pas de conclure à une différence entre les genres.

Le concept de menace est défini dans un rapport de l'OIT comme une « menace de mort, ou annonce de l'intention de faire du mal à quelqu'un ou d'endommager ses biens matériels » [13]. Dans un autre rapport conjoint de l'OIT et de l'OMS concernant la violence au travail dans le secteur de la santé, la menace est définie comme la « promesse de recourir à la force physique ou au pouvoir (force psychologique) entraînant la crainte de dommages physiques, sexuels ou psychologiques ou d'autres conséquences négatives pour les personnes ou les groupes visés » [6].

Harcèlement sexuel

Les définitions et les mesures du harcèlement sexuel varient selon les juridictions et les cultures [2, 14–17]. Selon l'OIT (2012) :

« Les définitions du harcèlement sexuel contiennent les éléments suivants : 1) (« quid pro quo ») : tout comportement non désiré à connotation sexuelle s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, ou tout autre comportement fondé sur le sexe, ayant pour effet de porter atteinte à la dignité de femmes et d'hommes, qui n'est pas bienvenu, déraisonnable et offense la personne; et le rejet d'une telle conduite par une personne, ou sa soumission à cette conduite est utilisée de manière explicite ou implicite comme base d'une décision qui affecte son travail; 2) (environnement de travail hostile) : une conduite qui a pour effet de créer un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour une personne » [18]. La définition de l'article 2 de la Directive européenne (2002/73/EC) va dans le même sens en définissant le concept comme suit : « là où toute forme de conduite à caractère sexuel non désirée survient, qu'elle soit verbale, non verbale ou physique, dans le but ou ayant l'effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, en particulier lorsqu'il y a création d'un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. »

Au Québec, le concept de harcèlement sexuel est compris dans le concept plus large de harcèlement psychologique dans le cadre de la Loi sur les normes du travail, ainsi que dans le concept de harcèlement discriminatoire dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne (article 10.1). Bien qu'il ne soit pas défini explicitement dans la Charte, le concept du harcèlement sexuel a été précisé par la jurisprudence [19], qui retient une définition à deux volets. En premier lieu, le harcèlement sexuel inclut « une conduite de nature sexuelle non sollicitée qui a un effet défavorable sur le milieu de travail ou qui a des conséquences préjudiciables en matière d'emploi pour les victimes du harcèlement » [20–22] (*Janzen c. Platy Enterprises Ltd*, [1989] 1 R.C.S. 1252, 1284). En deuxième lieu, la jurisprudence définit le harcèlement sexuel résultant d'un « milieu de travail hostile » lorsqu'on y retrouve les manifestations suivantes : « diverses formes allant de l'usage d'un langage cru, de blagues grivoises, de remarques désobligeantes, de rebuffades, de brimades, d'injures et d'insultes aux menaces, de voies de fait ou d'autres agressions, en passant par des caricatures, graffitis et dommages causés à la propriété de la victime ou aux lieux et objets mis à sa disposition; le tout en mettant particulièrement en cause les caractéristiques proprement féminines » (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Procureur général), [1998] R.J.Q. 3397, [1998] no AZ-98171043 (T.D.P.Q.), paragr. 168).

Le harcèlement sexuel en milieu de travail est un phénomène sous-déclaré pouvant se chevaucher avec d'autres formes de violence ou être inclus dans le concept plus large de harcèlement psychologique, en particulier si les victimes sont stigmatisées lorsqu'elles se plaignent de harcèlement sexuel [20–22]. Les recherches montrent que la grande majorité des victimes de harcèlement sexuel sont des femmes, alors que les harceleurs sont majoritairement des hommes. Cependant, il ne faut pas passer sous silence le fait qu'il y a des cas de harcèlement sexuel où les victimes sont des hommes, et où les harceleurs sont des femmes ou des hommes [23].

Harcèlement discriminatoire

Le harcèlement discriminatoire est une forme de harcèlement psychologique dirigée contre une personne en raison de motifs discriminatoires. Il s'agit d'un phénomène interdit en Amérique du Nord, en Australie et en Europe depuis plusieurs années. Les législations gouvernant cette interdiction requièrent normalement qu'il soit démontré que le harcèlement soit lié à une catégorie ciblée comme interdite de discrimination, et ces catégories varient considérablement selon les nations. Au Québec, la Charte des droits et libertés de la personne reconnaît les motifs de discrimination suivants : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap (article 10), et interdit le harcèlement fondé sur l'un de ces motifs (article 10.1). Le harcèlement lié à l'origine ethnique ou à la race est interdit dans la plupart des lois et règlements relatifs aux droits de l'homme, mais l'interdiction de harcèlement fondé sur l'âge ou sur l'orientation sexuelle est moins universelle. Cependant, même si la discrimination et le harcèlement fondés sur l'origine ethnique ou la race sont interdits dans plusieurs pays, l'efficacité de telles mesures de protection est rarement étudiée, et les études qui existent montrent que les minorités ethniques sont plus souvent exposées au harcèlement et à la discrimination [24,25]. Aussi, il est à souligner que le harcèlement à l'égard des travailleurs avec des incapacités a été peu étudié jusqu'à maintenant [26].

Par ailleurs, un nouveau pan de la littérature portant sur le harcèlement sexuel à l'égard de l'orientation et de l'identité sexuelles prend de plus en plus d'importance [27], notamment en Australie, où la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle est interdite [28]. Au Québec, cette interdiction existe depuis 1977.

Violence entre partenaires intimes

La violence entre partenaires intimes, aussi appelée violence conjugale¹, est un phénomène que l'on retrouve dans la littérature portant sur la violence au travail et qui est étudié sous différents angles. En effet, dans certains cas, cette forme de violence peut survenir en milieu de travail lorsque, par exemple, un conjoint commet un acte de violence envers sa partenaire intime sur le lieu de travail [29]. Dans d'autres cas, la violence conjugale peut engendrer des conséquences qui se répercutent dans le travail. Ainsi, il arrive que la violence commise par un partenaire intime dans la sphère personnelle nuise à la capacité de la travailleuse à exercer son travail ou à conserver son emploi [29]. La violence entre partenaires intimes, peu importe l'endroit où elle se déroule, peut avoir un impact négatif sur les habiletés de la victime à se rendre au travail, à y demeurer et à travailler convenablement. À ce sujet, certaines études documentent comment la performance au travail des victimes de violence conjugale peut être influencée négativement par la violence commise à l'extérieur du travail [29–32]. Ces deux facettes de la violence entre partenaires intimes et de sa relation avec le travail font l'objet de débats quant aux protections réglementaires du droit du travail nécessaires pour assurer, d'une part, la sécurité des victimes et, d'autre part, leur capacité à se maintenir en emploi dans un milieu de travail. D'autres études s'intéressent aux effets de l'exposition à la surcharge de travail sur le risque que les travailleurs adoptent des comportements violents à la maison [33], ou encore aux pratiques organisationnelles pour gérer les cas d'employés faisant preuve de violence conjugale à l'extérieur du milieu de travail [34].

La violence à caractère criminel en milieu de travail

La violence physique en milieu de travail, y compris les homicides, les diverses formes d'agressions et les menaces de violence, peut avoir un caractère criminel. Dans certains cas, le traitement de telles situations peut relever de la compétence de la législation criminelle, bien que la mise en œuvre du droit pénal dans les milieux de travail soit, dans de nombreux secteurs, exceptionnelle [35]. Dans les secteurs des soins de santé ou de l'éducation, par exemple, la violence physique commise par des usagers ou des étudiants est souvent normalisée dans les milieux de travail, perçue comme faisant partie du travail [36].

¹ Voir le chapitre 5 sur la violence conjugale.

Il est donc peu commun que des plaintes soient portées au criminel. De plus, dans les cas de jeunes enfants ou d'adultes jugés légalement inaptes, il est très rare que les lois criminelles s'appliquent.

Cela dit, dans certains pays, tels les États-Unis, le crime violent est le centre d'intérêt premier dans la littérature portant sur la violence au travail. Aussi, les études menées principalement dans le domaine de la criminologie abordent plus fréquemment les problèmes sous l'angle de la prévention des crimes que sous celui de la santé au travail. Une étude de Statistique Canada portant sur les victimes d'actes criminels en milieu de travail en 2004 a révélé que 37 % des incidents violents en milieu de travail avaient été signalés à la police, et que les victimes de sexe masculin étaient beaucoup plus susceptibles que les victimes féminines de déclarer les incidents violents à la police. Les auteurs de cette étude suggèrent que ce résultat pourrait s'expliquer par le fait que les hommes présentent plus fréquemment des blessures physiques, alors que les femmes sont davantage victimes d'agression sexuelle, et que ce type d'agression a un faible taux de dénonciation à la police. Toujours selon cette même étude, 66 % des incidents de violence en milieu de travail ont été perpétrés par une personne connue de la victime, et 18 % ont été commis par un collègue de travail, les autres incidents étant majoritairement commis par une personne connue, mais extérieure à l'organisation, tels un ex-conjoint ou un voisin [35].

Violence systémique, structurelle, technologique et autres formes de violence

La « violence systémique » réfère à la « violence produite par l'organisation du travail », et signifie que la structure de l'organisation peut avoir des caractéristiques qui rendent les travailleurs susceptibles de vivre ou de commettre de la violence [36].

Le terme « violence structurelle » a été employé, quant à lui, pour identifier la charge de travail élevée, le faible degré d'autonomie décisionnelle au travail, le faible statut hiérarchique, les procédures de travail rigides et le faible soutien relationnel, comme des formes de violence au travail. Une étude canadienne menée auprès de travailleurs du domaine de la santé montre que ces conditions de travail sont non seulement néfastes pour la santé physique et psychologique des travailleurs, mais elles limiteraient aussi la capacité des travailleurs à fournir la qualité des soins qu'ils savent qu'ils sont capables de fournir [37]. Ces mêmes auteurs ont également amené le concept de « violence épistémologique » en tentant d'expliquer ce qui incitait les usagers des établissements de soins de longue durée à faire preuve de violence à l'égard des travailleurs de la santé. Les chercheurs concluent qu'il existe des liens entre la rationalisation des services offerts aux usagers en contexte de restructuration des services de santé et l'augmentation des cas de violence perpétrés à l'endroit des travailleurs de la santé [38].

Récemment, les chercheurs et les législateurs ont porté leur attention sur la cyberintimidation, qui consiste à utiliser les technologies de communication, telles qu'Internet, les sites de réseautage social, les sites Web, le courriel, la messagerie texte (SMS) et la messagerie instantanée pour intimider une personne à répétition [39]. La cyberintimidation est une nouvelle forme de violence psychologique et, dans certains cas, de violence sexuelle. Il s'agit d'agissements tels que l'envoi de courriels agressifs ou menaçants, la publication sur le Web d'informations à caractère sexuel explicite, et la propagation de rumeurs malveillantes sur les réseaux sociaux [4]. La majorité de ces travaux étudient la violence faite contre les filles et les femmes, ou encore la cyberintimidation dans les écoles, mais peu se sont intéressés aux liens entre la violence basée sur la technologie et le travail.

Il existe quelques études portant sur la cyberintimidation dans les milieux de travail, notamment en Inde [40], en Suède [41] et en Australie [42]. À titre d'exemple, une étude menée auprès des salariés de plusieurs universités du Royaume-Uni révèle que la cyberintimidation au moyen de courriels, de SMS et d'affichages sur le Web est aussi courante au travail que le harcèlement psychologique « classique »². D'autres études incluent la violence commise à l'aide d'une technologie traditionnelle, soit le téléphone. Par exemple, les

² University of Sheffield. (2012). *Hidden cyberbullying is as common as conventional counterpart in the workplace*. En ligne : <https://www.shef.ac.uk/news/nr/cyberbullying-festival-social-sciences-christine-sprigg-carolyn-axtell-sam-farley-1.222243> [consulté le 5 juillet 2016].

femmes travaillant dans des centres d'appel en Allemagne seraient, selon une étude, plus susceptibles de subir du harcèlement sexuel de la part de la clientèle que leurs collègues masculins [43]. Aussi, le personnel français travaillant dans les départements de service à la clientèle, ainsi que les travailleurs de centres d'appel en Chine, présentent un plus grand risque de subir de la violence de la part de la clientèle [44,45]. Enfin, une autre étude conclut que les agressions à teneur raciale seraient aussi un risque du travail dans les centres d'appel [46].

Au Québec et au Canada, en 2016, la violence à l'égard des travailleurs des centres d'appel a fait l'objet d'une campagne nationale de sensibilisation menée par le Syndicat des Métallos qui souhaitait sensibiliser la population aux effets néfastes des comportements de violence verbale de la part de la clientèle sur la santé des travailleurs. Une pétition a également été lancée afin de demander aux employeurs de mettre en œuvre des politiques pour permettre aux travailleurs de raccrocher lorsqu'un client fait preuve de violence au téléphone³.

La documentation sur la violence traite également d'autres formes d'agression en milieu de travail, y compris l'incivilité⁴. Certaines de ces catégories peuvent être considérées comme des facteurs de risque psychosociaux, précurseurs d'autres formes de violence professionnelle.

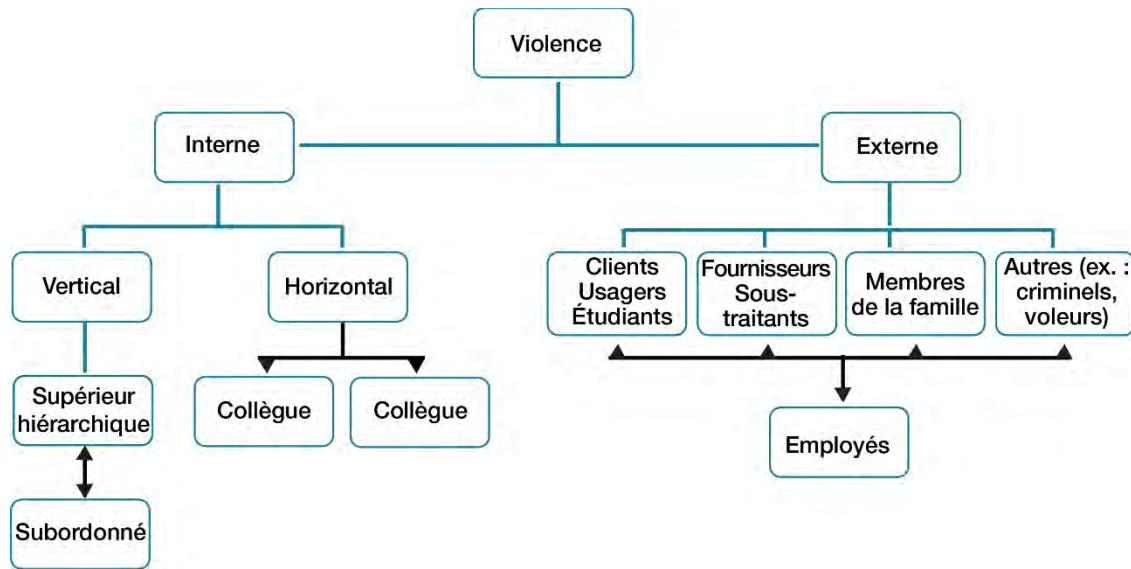
Une typologie de la provenance de la violence en milieu de travail : de l'interne ou de l'externe

Selon la définition retenue par l'OIT, le « lieu de travail » réfère à tous les endroits où les travailleurs doivent se trouver ou se rendre du fait de leur travail, et qui sont placés sous le contrôle direct ou indirect de l'employeur [2]. La définition du lieu de travail est centrale, car elle peut mener à diverses interprétations, lesquelles influencent notamment les statistiques sur la violence au travail ou l'interprétation des différentes mesures législatives. La violence en milieu de travail peut provenir de collègues, de supérieurs hiérarchiques ou de subordonnés, ou encore de personnes qui n'ont pas de lien d'emploi avec l'entreprise de la personne ciblée. Une des distinctions classiques dans la littérature sur la violence au travail et qui est utilisée par l'OIT est la distinction entre la violence interne et la violence externe [2]. La violence interne est celle qui se manifeste entre les travailleurs provenant d'une même organisation, y compris le personnel d'encadrement. La violence externe s'exprime entre des travailleurs et toute autre personne présente dans le milieu de travail, mais non salariée de l'organisation. Généralement, on parle de violence externe lorsque l'auteur de la violence provient de l'extérieur de l'organisation, tel qu'un client, un patient ou un usager, et que la violence survient sur le lieu, dans les circonstances ou à l'occasion du travail. Cette distinction est pertinente pour la prévention de la violence, et notamment pour le développement de nouvelles mesures de protections légales, ainsi que pour la conception d'interventions préventives en milieu de travail. En effet, certains instruments réglementaires en matière de santé et sécurité du travail permettent de juger un même comportement de façon différente si l'auteur est de provenance interne ou externe à l'organisation [47].

La figure 1 permet de distinguer la violence interne de la violence externe, ainsi que les différentes relations que l'on peut retrouver en milieu de travail, entre les auteurs et les victimes de violence.

³ Syndicat des Métallos. (2016). *Des travailleurs de centres d'appels lancent une campagne pour mettre fin à l'abus « déshumanisant »*. En ligne : <http://www.usw.ca/fr/nouvelles/centre-presse/actualites/2016/des-travailleurs-de-centres-dappels-lancent-une-campagne-pour-mettre-fin-a-labus-deshumanisant>

⁴ Selon Anderson et Pearson (1999), l'incivilité est définie comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail, et où l'intention de nuire n'est pas toujours présente. (Réf. : Anderson et Pearson (1999). *Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace*. *Academy of management review*, vol. 24, n° 3, p. 452-471).

Figure 1 Distinction entre la violence interne et la violence externe en milieu de travail

Violence interne

La violence interne inclut toute forme de violence exprimée entre deux ou plusieurs travailleurs, y compris les gestionnaires, d'une même organisation. Par exemple, la violence interne concerne la violence entre collègues d'une même équipe, ou la violence entre collaborateurs de différentes équipes ou directions. Elle concerne aussi la violence entre gestionnaires, de niveaux hiérarchiques comparables ou distincts, ainsi que la violence entre un gestionnaire et un travailleur de niveau hiérarchique moindre. Comprendre la relation entre les cibles de la violence interne et ses auteurs est essentiel pour prévenir la violence au travail et pour développer des recours réglementaires appropriés. On retrouve principalement ces distinctions quant à la relation de la violence interne dans la littérature sur le harcèlement psychologique au travail, où l'on distingue la violence verticale et la violence horizontale [48]. Le concept de violence verticale est utilisé lorsqu'il existe une relation hiérarchique entre la cible de la violence et son auteur, laquelle implique généralement un supérieur ciblant un subordonné avec moins de pouvoir. Cependant, il existe aussi des cas de supérieurs hiérarchiques faisant l'objet de harcèlement de la part de leurs subordonnés. La violence perpétrée par des collègues de même niveau hiérarchique est considérée comme de la violence horizontale.

Violence externe

La violence externe concerne la violence provenant de clients, d'usagers, d'étudiants, de fournisseurs, de sous-traitants et même celle commise par des membres de la famille d'employés [49–51]. Ces acteurs, externes à l'organisation, ne sont pas soumis au contrôle de l'employeur au même titre que les employés. En effet, l'employeur, conformément à son droit de gérance, dispose de moyens lui permettant de sanctionner au besoin un employé qui commet un acte de violence.

La littérature américaine et européenne comprend plusieurs études récentes sur la violence externe, définissant et documentant le phénomène et, dans certains cas, décrivant des interventions préventives que les milieux de travail peuvent mettre en œuvre. Une publication française décrit les diverses définitions institutionnelles de la violence au travail et des types de violence externe, couvrant le spectre de l'incivilité, jusqu'à l'homicide. Cet écrit discute des facteurs potentiels qui influencent la violence externe, que ce soit relatif à certains secteurs ou professions spécifiques, ou encore en lien avec l'organisation du travail. Une étude portant sur les taux d'incidence de la violence commise par une tierce partie en Europe montre une augmentation des incidents entre 1995 et 2005 [52].

Secteurs d'activité où la violence est plus répandue

Cette section examine les secteurs d'activité où la violence en milieu de travail, qu'elle soit interne ou externe, est la plus répandue selon la revue de littérature effectuée portant sur des données de plusieurs pays. Les secteurs concernés sont les suivants : la santé, l'éducation, le travail auprès du public, puis le travail domestique. Les principales études recensées pour chacun de ces secteurs sont identifiées. Un portrait plus spécifique de la situation au Québec est présenté dans la section 3 de ce chapitre. Aussi, une attention particulière est portée sur la composition de genre de ces secteurs, certains étant majoritairement représentés par des femmes, et d'autres par des hommes.

Secteurs de la santé et de l'éducation⁵

En examinant la littérature portant sur la violence en milieu de travail entre 1978 et 2004, Estrada et ses collaborateurs [53] ont observé un changement sur le plan des secteurs d'activité étudiés dans les écrits portant sur la violence externe, passant du secteur de la vente au détail, qui prédominait jusque dans le milieu des années 90, aux secteurs de la santé et de l'éducation. Ce résultat s'expliquerait, selon les auteurs, à la fois par une augmentation de l'exposition à la violence dans ces secteurs, et par une diminution de la tolérance à la violence. Toutefois, en étudiant les enquêtes suédoises, les auteurs ont aussi remarqué que malgré une augmentation de la violence dans les secteurs de la santé et de l'éducation, les déclarations des incidents de violence à la police dans ces secteurs d'activité ont diminué avec le temps [54,55]. En Finlande, des résultats similaires dans les analyses ont été rapportés, avec une augmentation de la violence externe à l'endroit des travailleurs, et plus particulièrement des travailleuses, dans le secteur de la santé [36]. La littérature nord-américaine relate des augmentations similaires de violence dans les secteurs de la santé et de l'éducation, et une diminution de la violence dans les secteurs de la vente au détail [56]. Ces deux secteurs sont également parmi les principaux secteurs touchés par la violence au travail au Québec, comme présenté dans la section « ampleur » de ce chapitre.

Une littérature considérable aborde la question de la violence à l'égard des différents travailleurs du secteur de la santé en milieu hospitalier, en clinique privée, en institution psychiatrique, ou autre environnement de ce secteur (par exemple, Boyle et collaborateurs, 2007 [57]; Bayman et Hussain, 2007 [58]; El Ghaziri et collab., 2014 [50]; Hanson et collaborateurs, 2015 [59]). Les études incluent la violence physique, les menaces de violence et différentes formes de violence psychologique. Elles considèrent la violence commise par les collègues, les patients et leur famille. L'ensemble des études recensées stipule que la violence est un risque associé à la profession de soignant et à d'autres métiers exercés dans les milieux de travail du secteur de la santé.

Les enseignants sont également la cible de diverses formes de violence. De récentes études menées au sein de plusieurs pays, dont le Canada, ont documenté la prévalence de la violence physique et psychologique perpétrée aux enseignants par les étudiants, leurs parents ou par d'autres enseignants [7,60–69].

Travail avec le public

Au Canada et aux États-Unis, les associations syndicales représentant les travailleurs du transport ont dénoncé une augmentation de la violence physique faite à leurs membres, ce qui a mené à des modifications législatives, dont un amendement au Code criminel canadien. Il existe une abondante littérature à propos de la violence à l'égard des conducteurs d'autobus, laquelle a été identifiée comme un facteur de risque pour la santé et la sécurité des travailleurs du transport public [70]. Aux États-Unis, les chauffeurs de taxi sont également disproportionnellement touchés par la violence, avec un taux d'homicide quatre fois plus élevé que pour d'autres groupes de travailleurs [71].

⁵ Voir le chapitre 7 sur la violence à l'école.

Aussi, une récente revue de la littérature sur la violence dans l'industrie hôtelière, incluant la violence physique ainsi que le harcèlement psychologique et sexuel, révèle que les travailleurs de ce secteur sont fortement affectés par la violence au travail [72].

Au Québec, une étude menée en centres de détention montre que les agressions des détenus à l'égard des agents de services correctionnels sont relativement rares et que lorsqu'elles surviennent, il s'agit généralement d'agressions physiques relativement mineures et de violence psychologique [73]. Cependant, une autre étude portant sur les agents des services correctionnels au Québec conclut que le harcèlement psychologique entre les membres du personnel est particulièrement élevé [74]. Une étude menée auprès de la même population a conduit au développement d'une typologie des formes de violence interpersonnelle [75].

Par ailleurs, une étude danoise comparant la violence physique et les menaces de violence dans quatre secteurs d'activité, soit l'éducation spécialisée, la psychiatrie, les soins auprès des personnes âgées et les prisons, conclut que les travailleurs des prisons sont moins exposés à la violence physique que les travailleurs des autres catégories d'emploi à l'étude. De plus, les travailleurs des prisons sont plus susceptibles d'être menacés que d'être victimes de violence physique. Des quatre secteurs ciblés par l'étude, le secteur des prisons est le seul dont la majorité des travailleurs sont des hommes [7].

Au Royaume-Uni, une étude portant sur les différences de genre dans l'exposition des policiers à la violence interne et externe conclut qu'il n'y a aucune différence entre la violence faite aux hommes et aux femmes exerçant le métier de policier, et ce, peu importe la forme de violence [76].

Travail domestique

Les travailleuses et travailleurs domestiques, et particulièrement ceux qui vivent dans les résidences de leurs employeurs, sont reconnus pour être vulnérables aux mauvais traitements, incluant les agressions sexuelles et d'autres formes de violence. Cette situation a été documentée dans la littérature [77,78], ce qui a mené à l'adoption, en 2011, de la convention 189 de l'OIT sur les travailleuses et travailleurs domestiques, et traitant explicitement de la violence et des sévices dont ils sont victimes (Organisation internationale du travail Convention [n° 189] sur les travailleuses et travailleurs domestiques, 2011, article 5).

Ampleur de la violence au travail au Québec

Trois principales sources, permettant d'estimer l'ampleur de la violence au travail au Québec, ont permis de documenter cette section portant sur la prévalence de la violence au travail au Québec, et sur les principaux secteurs d'activité et catégories professionnelles visés. L'Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST⁶) a permis de recueillir des données sur la violence physique, le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel. La dernière édition de l'Enquête québécoise sur la santé de la population (EQSP), menée en 2014-2015, documente également la prévalence du harcèlement psychologique au travail. Enfin, le dernier rapport présentant les statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) 2011-2014, publié en 2016, décrit les dossiers ouverts à la CNESST pour des lésions psychiques et des lésions physiques attribuables à la violence en milieu de travail.

Les données québécoises permettant d'estimer la prévalence de la violence en milieu de travail indiquent que le harcèlement psychologique est un phénomène beaucoup plus fréquent que la violence physique. Selon l'EQCOTESST, 14,8 % des travailleurs ont déclaré avoir été victimes de harcèlement psychologique au cours des douze mois précédant l'enquête, alors que 1,9 % ont déclaré avoir vécu de la violence physique [79].

⁶ L'EQCOTESST est une enquête menée en 2007-2008 sur un échantillon représentatif de la population qui travaille.

Par ailleurs, les données récentes de l'EQSP 2014-2015 révèlent qu'environ 20 % des travailleurs estiment avoir été victimes de harcèlement psychologique au travail à l'occasion, souvent ou très souvent au cours de la dernière année (EQSP, 2016)⁷.

Selon les plus récentes données de l'EQSP (2016), les travailleurs du secteur des services (18 %) sont plus nombreux à déclarer avoir été victimes de harcèlement psychologique, comparativement à ceux du secteur primaire⁸ (12 %) ou de la construction (14 %). Les résultats de l'EQCOTESST [79] abondent dans le même sens et spécifient que les travailleurs en contact avec le public sont davantage exposés au harcèlement psychologique, au harcèlement sexuel et à la violence physique que ceux qui ne le sont pas. Le secteur des soins de santé et des services sociaux est celui qui présente la prévalence la plus élevée de ces trois formes de violence, suivi par le secteur des services gouvernementaux ou parapublics, et par le secteur de l'enseignement.

Lorsqu'on examine la prévalence de la violence au travail selon les catégories d'emploi, l'EQSP révèle que les travailleurs de la catégorie professionnelle « gestion » seraient moins susceptibles de déclarer avoir vécu du harcèlement psychologique que les autres catégories d'emploi. Des analyses multivariées menées sur les données de l'EQCOTESST (2011) ont permis de constater que le statut socioéconomique est protecteur pour les hommes, alors que ce n'est pas le cas pour les femmes [80]. En effet, ces analyses ont révélé que les taux d'exposition des professionnelles (17,1 % comparativement à 8,3 % chez les hommes), des cadres supérieurs et intermédiaires (15,4 % comparativement à 4,4 % chez les hommes) et des superviseurs et des gestionnaires de première ligne (20,0 % comparativement à 8,3 % chez les hommes) montrent que, contrairement à leurs homologues masculins, elles ne sont pas protégées contre l'exposition au harcèlement psychologique. Cela est confirmé par des analyses multivariées qui montrent que les hommes dans ces catégories professionnelles sont significativement moins susceptibles d'être exposés au harcèlement psychologique au travail. En date de la publication de ce chapitre, de telles analyses n'ont pas été menées sur les données de l'EQSP. À cet égard, une étude finlandaise portant sur le harcèlement psychologique de femmes cadres montre que ces dernières peuvent être la cible de harcèlement en provenance à la fois du bas et du haut de la hiérarchie, ou encore en provenance des collègues [81].

Selon la CNESST, les lésions attribuables à la violence en milieu de travail représentent 2,29 % de l'ensemble des lésions avec indemnités de remplacement du revenu⁹ en 2014 [82]. Cette même année, 1891 lésions attribuables à la violence en milieu de travail ont été acceptées, ce qui correspond à 76,4 % des demandes déposées en 2014 à la CNESST au regard de ce type de lésion. De ce nombre, le quart (24,4 %) correspond à des lésions de type psychique, alors que 75 % sont des lésions de type physique. En 2014, 46,3 % des demandes relatives à des lésions psychiques attribuables à la violence au travail ont été acceptées¹⁰ par la CNESST, comparativement à 96,7 % des demandes pour les lésions de nature physique attribuables à la violence. Cette même année, 70,3 % des lésions acceptées touchent les femmes. L'interprétation de ces statistiques doit se faire avec prudence puisqu'elles ne rendent pas compte des taux d'exposition des travailleurs à la violence au travail, mais plutôt des taux de lésions associées à la violence déclarées à la CNESST par les travailleurs, puis acceptées par cette même instance. Les travailleurs du secteur de la santé et des services sociaux sont les plus touchés en ce qui a trait aux lésions attribuables à la violence au travail acceptées en 2014, représentant 37,3 % des cas, suivis par les enseignants (19,0 %) [82].

⁷ La question portant sur le harcèlement psychologique est légèrement différente d'une enquête à l'autre. Pour cette raison, toute comparaison doit être faite avec prudence.

⁸ Fait référence aux industries des domaines suivants : agriculture, foresterie, pêche et chasse, extraction minière, et extraction de pétrole et de gaz.

⁹ L'indemnité de remplacement du revenu (IRR) est versée par la CNESST à un travailleur qui est jugé incapable d'occuper son emploi pendant une période donnée.

¹⁰ Les lésions acceptées peuvent inclure une IRR ou non, selon le cas.

Facteurs organisationnels associés à la violence en milieu de travail

Il existe de nombreux écrits en lien avec les causes organisationnelles du harcèlement psychologique au travail dont les études proviennent principalement d'Europe, d'Australie et d'Amérique du Nord. Trois catégories de facteurs organisationnels associés à la violence sont présentées dans le présent chapitre : les risques psychosociaux, les contrats de travail atypiques, et la normalisation de la violence dans la culture organisationnelle.

Risques psychosociaux du travail

Les risques psychosociaux du travail sont définis comme « des facteurs qui sont liés à l'organisation du travail, aux pratiques de gestion, aux conditions d'emploi et aux relations sociales et qui augmentent la probabilité d'engendrer des effets néfastes sur la santé physique et psychologique des personnes exposées » [83]. Les facteurs de risque psychosociaux universellement reconnus sont la demande psychologique (charge de travail), la latitude décisionnelle (autonomie), le soutien social des collègues et du supérieur, la reconnaissance au travail et la justice organisationnelle [84–87]. Il a été démontré qu'une exposition à ces risques du travail, surtout lorsque l'exposition est prolongée, augmente les risques de développer des problèmes de santé psychologiques et physiques. La combinaison d'une charge de travail élevée et d'une faible autonomie du travail – phénomène appelé « tension au travail » – est reconnue comme particulièrement délétère.

Les défis occasionnés par les risques psychosociaux du travail sont importants dans plusieurs pays, et les liens avec la violence dans les milieux de travail ont été l'objet d'une attention considérable dans la littérature [88–90]. Le harcèlement est lui-même considéré comme un risque psychosocial du travail, mais des études montrent que d'autres risques psychosociaux peuvent être précurseurs de la violence en milieu de travail.

Une recherche ayant pour but de comparer les conditions de travail dans des centres de soins résidentiels desservant les personnes âgées dans trois provinces canadiennes¹¹ et dans quatre pays, suivant le modèle scandinave de services sociaux, révèle de grandes différences concernant les niveaux d'exposition des travailleurs canadiens à la violence physique, à la violence verbale et à des attentions sexuelles non désirées. L'étude compare les données de deux enquêtes, utilisant essentiellement le même questionnaire, mais dont les méthodes de distribution diffèrent¹². Selon les résultats de cette étude, les Canadiens travaillant en centre de soins résidentiels pour personnes âgées sont 6 fois plus susceptibles d'être victimes de violence physique quotidienne, 4 fois plus à risque d'être exposés à de la violence verbale, et 23 fois plus susceptibles de faire l'objet d'attentions sexuelles non désirées que leurs homologues scandinaves. Les auteurs associent en partie ces différences de résultats aux facteurs structurels qui exposent les travailleurs des centres de soins résidentiels aux personnes âgées du Canada à plusieurs risques psychosociaux au travail¹³. Les risques identifiés incluent une charge de travail élevée, un manque de personnel, une faible latitude décisionnelle et un faible soutien social [37]. Cette étude est un exemple parmi plusieurs permettant de mettre en évidence les liens entre la violence au travail et les risques psychosociaux du travail.

En Australie, une étude portant sur le travail des policiers documente les liens entre certains risques psychosociaux du travail, soit une combinaison d'une charge de travail élevée, d'une faible latitude décisionnelle et d'un faible soutien social, et un taux élevé de dénonciations de harcèlement psychologique. Les auteurs rapportent que des conditions de travail stressantes peuvent contribuer au développement d'interactions négatives au travail entre un supérieur et un subordonné ou entre collègues, lesquelles peuvent éventuellement mener à des situations de harcèlement. Plusieurs études ont d'ailleurs démontré des

¹¹ Ontario, Manitoba et Nouveau-Brunswick.

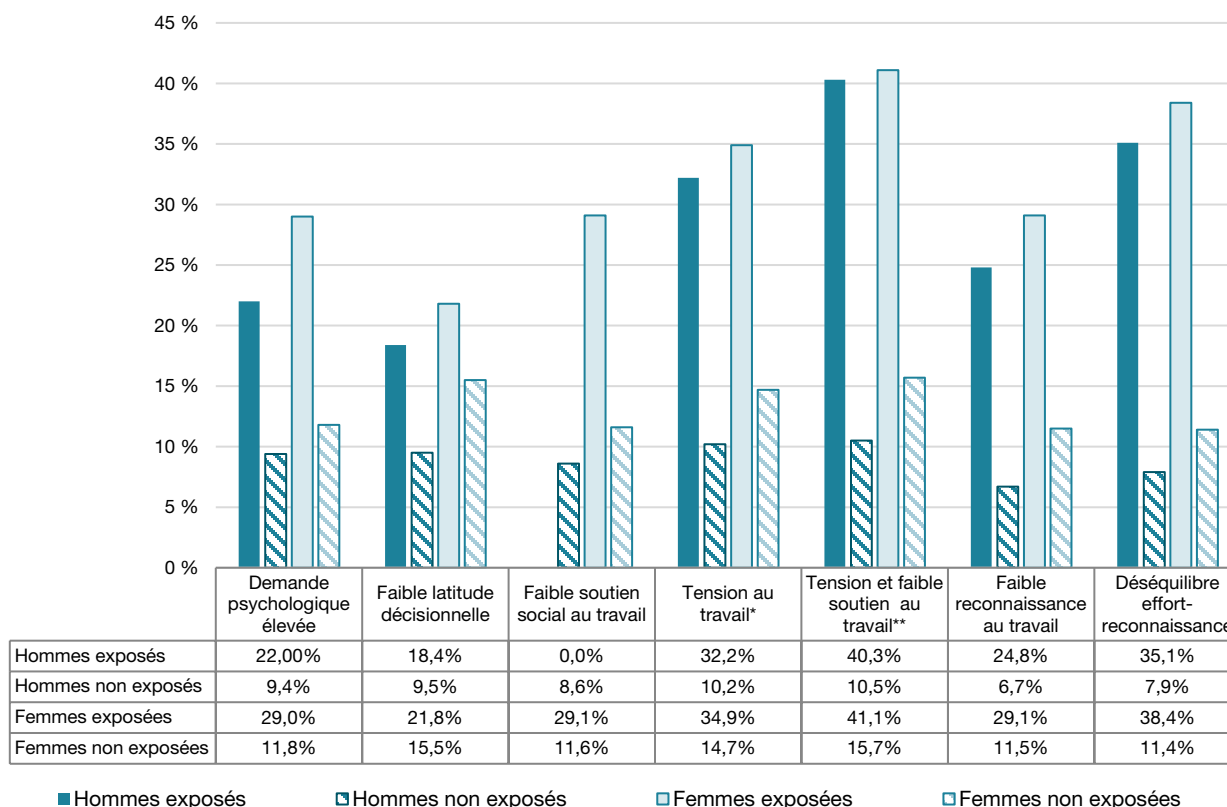
¹² Pour cette raison, l'interprétation des données doit se faire avec prudence.

¹³ Un autre élément d'explication amené par les auteurs concerne les différences culturelles dans l'interprétation de la violence.

associations entre le harcèlement psychologique et d'autres risques psychosociaux du travail, tels que la charge de travail, la tension au travail, le déséquilibre entre les efforts et la reconnaissance, les conflits de rôle et l'insécurité d'emploi [40,79,91-94].

Dans l'EQCOTESST [79], tous les risques psychosociaux étudiés sont associés au harcèlement psychologique, et les résultats sont significatifs pour les deux sexes [80]. La figure ci-dessous présente les prévalences de harcèlement psychologique associées aux risques psychosociaux au travail, pour les hommes et pour les femmes, exposés et non exposés.

Figure 2 Prévalence du harcèlement psychologique au travail selon l'exposition à des risques psychosociaux du travail selon le genre



* Tension au travail : combinaison d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude décisionnelle.

** Combinaison d'une forte demande psychologique, d'une faible latitude décisionnelle et d'un faible soutien social.

Source : Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) [80].

Insécurité d'emploi, durée des contrats d'emploi et exposition à la violence

Il a été démontré dans certaines études que l'exposition à diverses formes de violence au travail est associée aux contrats d'emploi à durée déterminée (travail occasionnel ou temporaire). Des études en Australie et au Québec ont montré que le travail à durée déterminée augmente les risques d'être exposé au harcèlement sexuel [79,95]. L'Enquête européenne sur les conditions de travail [88] indique pour sa part que les employés ayant un contrat de travail à durée déterminée sont plus susceptibles d'être la cible de violence au travail, incluant les agressions verbales, l'attention sexuelle non désirée, les menaces de violence et les comportements humiliants. En ce qui concerne plus spécifiquement le harcèlement psychologique au travail, une étude australienne [96] rapporte que les travailleurs occupant un emploi temporaire sont moins exposés

au harcèlement psychologique que les travailleurs avec des contrats à durée indéterminée. Des résultats similaires ont été obtenus dans l'EQCOTESST menée au Québec [79] en ce qui concerne les emplois temporaires, ainsi que les emplois non syndiqués, qui seraient associés à une plus faible exposition au harcèlement psychologique que des emplois permanents et des emplois syndiqués bien que, paradoxalement, l'insécurité d'emploi soit associée à une plus grande exposition au harcèlement psychologique. Les auteurs émettent certaines hypothèses pour interpréter ces résultats qui peuvent sembler surprenants [80]. D'abord, il est possible que le harcèlement psychologique au Québec, en raison des solides protections contractuelles offertes aux travailleurs syndiqués, puisse se produire dans des situations où l'auteur du harcèlement peut retirer des bénéfices à adopter une telle conduite¹⁴. Par exemple, des études faisant état de la jurisprudence québécoise décrivent des situations où le harcèlement psychologique a été utilisé pour tenter d'exclure les travailleurs du milieu de travail après leur retour au travail à la suite d'un congé de maladie. La jurisprudence illustre également des situations où le harcèlement psychologique a été utilisé pour exclure les travailleurs syndiqués dont la présence dérangeait les gestionnaires [98]. Une autre piste d'interprétation amenée par Lippel et ses collaborateurs [80] est que les travailleurs syndiqués soient plus susceptibles d'être au courant du concept de harcèlement psychologique simplement parce qu'ils connaissent mieux leurs droits et sont plus susceptibles d'avoir reçu une formation ou de l'information sur la loi qui encadre le harcèlement psychologique au Québec.

Normalisation de la violence dans la culture organisationnelle

Plusieurs études ciblent la normalisation de la violence au sein de la culture organisationnelle comme l'un des facteurs de risque de la violence au travail, dans le sens où les travailleurs et les employeurs peuvent croire que la violence fait partie du travail. Ce facteur a comme effet de rendre la violence invisible, puisque les travailleurs et les employeurs ne rapportent pas les incidents de violence, rendant ainsi la prévention difficile [7,99,100]. Selon Bishop et ses collaborateurs [101], tant les collègues que les supérieurs hiérarchiques peuvent contribuer au processus de normalisation de la violence. On retrouverait ce phénomène de normalisation de la violence dans le secteur de l'éducation [7] et celui de la santé [7,102–105]. Le harcèlement sexuel serait également perçu comme faisant partie du travail dans certains milieux de travail de l'industrie hôtelière [106,107]. Ce phénomène contribue à une banalisation de la violence.

Les effets sur la santé de l'exposition à la violence au travail

Il existe de nombreuses études documentant les effets sur la santé de l'exposition à la violence physique et psychologique en milieu de travail [60,79,108–114]. Une revue de la littérature conclut que les conséquences de la violence psychologique sur la santé peuvent être aussi sévères que celles associées à la violence physique, et que la violence au travail est un risque à la santé dans tous les pays, sans égard au niveau de développement économique [115]. Plusieurs recherches montrent que le harcèlement psychologique peut mener au développement de problèmes de santé mentale, incluant la dépression [79,109,113], la détresse psychologique [79,80], le syndrome de stress post-traumatique [116] et les idées suicidaires [117,118]. Les études ont également démontré que le harcèlement psychologique au travail peut avoir des effets persistants sur la santé [119]. Il est à noter que la violence psychologique (dont le harcèlement sexuel) peut avoir des effets sur la santé physique, incluant les troubles musculo-squelettiques [120–122].

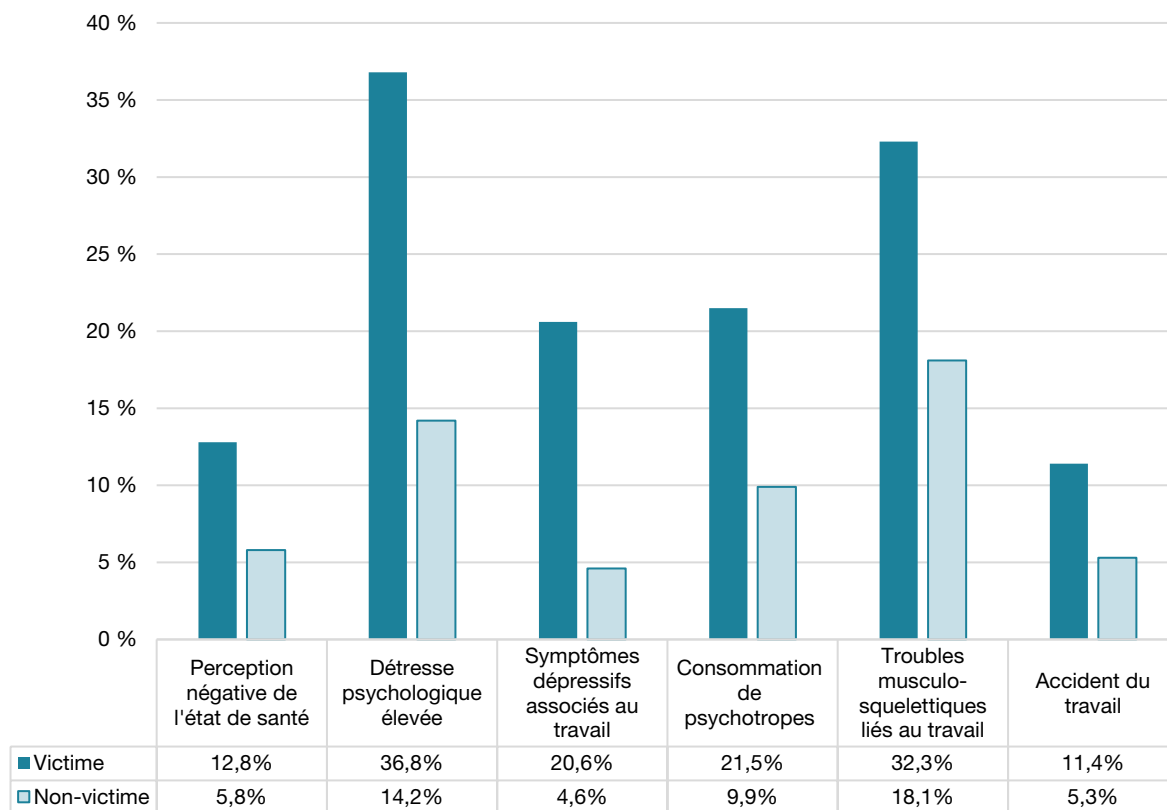
Selon une méta-analyse, le statut de l'auteur de la violence, qu'il soit un supérieur, un collègue ou une personne externe à l'organisation, n'entraîne pas de différences significatives concernant les effets de la violence sur la santé de la victime [123].

¹⁴ Cette hypothèse fait référence au concept de harcèlement stratégique amené par Salin et Hoel (2011) [97].

Voici quelques faits saillants concernant les liens entre l'exposition à la violence au travail et la santé au Québec :

- Les personnes exposées à la violence au travail sont plus nombreuses, en proportion, à avoir une moins bonne perception de leur état de santé générale, une moins bonne santé mentale et musculo-squelettique, que les personnes qui n'y sont pas exposées (Source : EQCOTESST, 2011).
- Le cumul de plusieurs types de violence (harcèlement psychologique, harcèlement sexuel et violence physique) est associé à des prévalences de mauvaise santé plus importantes que celles qui sont associées à l'exposition à une seule forme de violence (Source : EQCOTESST, 2011).
- Les travailleurs qui se disent victimes de harcèlement psychologique au travail sont proportionnellement plus nombreux à considérer que la détresse psychologique ressentie est liée à leur travail (79 %) que ceux qui déclarent ne pas vivre de harcèlement (12 %) (Source : EQSP, 2016).
- Parmi les lésions psychiques attribuables à la violence au travail et acceptées par la CNESST, 25,1 % ont conduit à une absence du travail de plus d'un an. Les débours moyens de la CNESST pour ce type de lésion ont augmenté de 29,9 % entre 2011 et 2014, malgré une baisse du nombre de lésions acceptées pour la même période (Source : CNESST, 2016).
- Comme le montre la figure 3, l'exposition au harcèlement psychologique, en tant que victime, est associée à l'ensemble des mesures de conséquences négatives sur la santé.

Figure 3 Prévalence d'indicateurs de santé en fonction de l'exposition au harcèlement psychologique des travailleurs québécois en 2007-2008



Source : Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST) [80].

Stratégies de prévention de la violence au travail

L'approche en santé publique aborde la prévention de la violence au travail en visant autant que possible à réduire ou à éliminer ses causes. Les interventions organisationnelles ont généralement plus de chances d'avoir des impacts sur l'élimination des causes associées aux situations de violence en milieu de travail, mais des interventions individuelles peuvent également être réalisées [2]. Une revue systématique portant sur des interventions en milieu de travail élaborées pour diminuer le harcèlement ou l'incivilité a permis d'analyser de façon spécifique douze interventions. De ces interventions, la moitié mettait l'accent sur les comportements ou les connaissances individuelles à propos du harcèlement et de l'incivilité, mais les résultats démontrent que les interventions organisationnelles sont préférables aux interventions ciblant les individus [124–126]. Selon ces études, des interventions visant à identifier les situations où il y a des risques de harcèlement et à les éliminer, des interventions ciblant l'amélioration des pratiques de gestion et de l'organisation du travail au sein des équipes, et le développement des connaissances et des compétences des gestionnaires en matière de prévention du harcèlement sont des exemples d'interventions organisationnelles jugées efficaces. De plus, de telles interventions sont flexibles et adaptées au contexte organisationnel et reposent sur les principes de participation et de développement du pouvoir d'agir des travailleurs, ainsi que sur les principes d'engagement et de réactivité de l'employeur. Ces principes correspondent généralement aux bonnes pratiques en matière de promotion de la santé psychologique en milieu de travail. Toutefois, les auteurs de ces études mettent en garde à l'égard du peu de recherches recensées utilisant des critères méthodologiques rigoureux, limitant ainsi l'interprétation de l'efficacité des interventions.

Il existe également plusieurs recherches évaluatives dans le domaine de la prévention de la violence psychologique au travail [55,125]. Certaines de ces études concluent que les stratégies utilisées devraient être différentes selon les secteurs. Par exemple, des stratégies seraient plus appropriées pour le secteur privé et d'autres pour le secteur public [127–129]. En France, l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) a publié un modèle d'intervention visant à soutenir les milieux de travail dans leurs activités de prévention de la violence psychologique. Ce modèle insiste sur l'importance de considérer le contexte organisationnel dans l'analyse des incidents de violence, et inclut plusieurs outils permettant aux responsables d'organisations de mieux intervenir dans les situations de violence au travail [130].

Comme mentionné précédemment, des études dans le domaine de la santé au travail ont trouvé des liens entre la violence et d'autres risques psychosociaux du travail [80,131–134]. Par conséquent, plusieurs stratégies proposées dans la littérature ciblant des risques psychosociaux du travail, tels que le manque de soutien social de la part du supérieur et des collègues ou la faible autonomie décisionnelle [61], peuvent prévenir la violence. Au Québec, une étude présente une intervention participative visant à prévenir la violence interne au travail dans trois centres de détention [135]. L'intervention a été conçue par un comité paritaire, et trois catégories de changements organisationnels ont été ciblées afin de prévenir la violence : l'adoption de pratiques plus participatives qui reconnaissent l'importance de chaque employé; l'adaptation des méthodes de travail afin de définir des lignes directrices dans les procédures de travail; et le développement de moyens et de mesures permettant de favoriser de saines relations interpersonnelles et le bien-être personnel. Cette intervention a eu des répercussions positives sur le plan de la prévention de la violence dans les trois centres où elle a été implantée, en améliorant le soutien social et l'autonomie décisionnelle. Ces travaux dans les centres de détention québécois ont mené au développement d'une démarche de prévention primaire de la violence au travail et d'un outil Web novateur, en partenariat avec les milieux de travail (Jauvin et collaborateurs, 2013; IRSST¹⁵). Selon un rapport d'expert sur la violence, cibler les risques psychosociaux du travail qui sont liés, d'une part, à l'environnement et à la structure organisationnelle du lieu de travail et, d'autre part, à une situation et des conditions de travail particulières, contribuerait dans une large mesure à prévenir la violence. Inclure explicitement les risques de violence dans

¹⁵ <http://www.irsst.qc.ca/prevention-violence/index.html>

les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité des entreprises rendrait probablement les lieux de travail plus sûrs [4].

La prévention de la violence physique en milieu de travail est souvent centrée sur la violence externe. La violence physique externe est parfois attribuable à des facteurs organisationnels sur lesquels il est possible d'agir. Certaines études suggèrent que la prévention primaire de la violence au travail commence par l'amélioration de la qualité des services, ce qui peut nécessiter un investissement pour embaucher plus de personnel, le développement de mécanismes de plaintes pour accueillir les insatisfactions de la clientèle, mais aussi la mise en place de mécanismes participatifs qui permettent aux travailleurs d'être entendus dans le développement de stratégies visant l'amélioration des relations avec la clientèle [37,136]. À titre d'exemple, l'OIT a publié des directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé, un secteur particulièrement touché par la violence externe. L'approche privilégiée est une approche systématique de prévention dont les actions se décomposent en une série d'étapes allant de la reconnaissance de la violence, à l'évaluation des risques, à l'intervention, puis à la surveillance et l'évaluation. Les moyens de prévention ciblent des interventions sur le plan de l'organisation, des interventions environnementales visant à sécuriser les lieux physiques, des interventions sur les personnes et des interventions postérieures à l'événement [137].

Les politiques organisationnelles qui prônent la tolérance zéro à l'égard de la violence, ou encore l'établissement de normes en matière de promotion de la santé ciblant la prévention de la violence sont d'autres exemples de stratégies préventives. En Australie, une enquête portant sur les professionnels de la santé a permis de constater qu'au moins quatre types d'interventions visant à prévenir la violence étaient présents dans 60 % des milieux de travail à l'étude. Ces interventions sont : des politiques, des protocoles et des procédures visant la tolérance zéro de la violence au travail; un système de dénonciation et de suivi des incidents; des restrictions d'accès pour les patients et le public; et des systèmes de sécurité dans les bâtiments [138].

La Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013), laquelle couvre la protection psychologique contre la violence, l'intimidation et le harcèlement, est un exemple de stratégie permettant de donner des lignes directrices aux organisations afin d'intervenir à différents niveaux de prévention. Cette norme, dont l'application est volontaire, propose des recommandations sur les plans individuel et organisationnel afin de minimiser les facteurs de risque à la santé psychologique. Cette norme nationale a été classée première mondiale dans une revue systématique visant à déterminer la qualité de normes et de programmes internationaux en matière de santé mentale au travail [139]. Bien que ne portant pas exclusivement sur la prévention de la violence, cette norme canadienne cible d'autres facteurs de risque qui ont un impact sur la santé psychologique et l'environnement psychosocial de travail, tels que la participation et l'influence, les exigences psychologiques de l'emploi, la reconnaissance et la gestion de la charge de travail. Ceux-ci sont des exemples de facteurs de risque psychosociaux du travail qui peuvent avoir une influence sur les situations de violence.

La prévention de la violence en milieu de travail par la réglementation¹⁶

Au Québec, même en l'absence de dispositions spécifiques, les lois sur la santé et la sécurité du travail encadrent la prévention des agressions (Loi sur la santé et la sécurité du travail [LSST]) et le droit à l'indemnisation pour les conséquences de celles-ci (Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles [LATMP]). De plus, des dispositions spécifiques portent sur le harcèlement psychologique au travail (Loi sur les normes du travail [LNT]). C'est la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) qui est l'organisme chargé de la réparation et de la prévention des lésions professionnelles depuis la fusion de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) avec la Commission des normes du travail (CNT) en 2016. La CNESST s'assure également de la promotion et du respect des obligations légales des employeurs en matière de harcèlement psychologique au travail.

¹⁶ Cette section ne couvre pas la totalité des recours légaux applicables en cas de violence au travail.

Plus spécifiquement, l'article 51 de la LSST énonce le devoir de l'employeur de protéger la santé et d'assurer la sécurité et l'intégrité physique de ses travailleurs. Cet article permet à la CNESST d'intervenir dans les organisations afin de s'assurer que l'employeur met en place les moyens nécessaires pour réduire les risques d'agression contre ses employés [140], et s'applique aussi à la protection de la santé mentale des travailleurs [141]. Bien que l'objectif général de prévention devrait toujours être d'éliminer les causes, Lippel et Lanctôt [140] rappellent qu'il est extrêmement important de mettre en place des stratégies visant à limiter ou à atténuer les conséquences néfastes de cette violence. Même en l'absence de texte explicite, la LATMP prévoit le droit à l'indemnisation pour une lésion professionnelle attribuable à une agression au travail. Ce droit est habituellement déterminé sur la base de la définition d'un « accident du travail », que l'article 2 de la loi définit comme : « Un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle. » Seul le harcèlement psychologique comme forme spécifique de violence au travail est encadré par la Loi sur les normes du travail. En effet, l'article 81.19 accorde aux travailleurs « le droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique » et prescrit le devoir de l'employeur de « prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser » (Loi sur les normes du travail, 2002). La définition du harcèlement psychologique au travail selon cet article se lit comme suit : « une 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. »

La prévention de la violence en milieu de travail passe également par la légifération, laquelle aura des impacts plus grands si elle tient compte des considérations de genre. L'élaboration d'instruments visant à réglementer la violence en milieu de travail doit viser la promotion de l'égalité en milieu de travail. La législation devrait également tenir compte de la nécessité de disposer d'incitatifs efficaces pour la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. Lorsque des règles juridiques exigent la prévention de la violence au travail et la protection des travailleurs à cet égard, il est plus facile de promouvoir les avantages, pour une organisation, d'investir dans la mise en place de politiques organisationnelles ciblant la violence, car le non-respect des lois comporte un prix pour les organisations, comme pour les personnes responsables de la protection de la santé des travailleurs [142].

■ En somme

La violence en milieu de travail peut se manifester sous différentes formes, et peut être interne à l'organisation ou externe. Les données disponibles sur les taux d'exposition des travailleurs québécois à la violence sont peu nombreuses et ne mesurent pas toutes les formes de violence. Les données de l'EQCOTESST (2011) permettent de comparer le harcèlement psychologique, le harcèlement sexuel et la violence physique, et indiquent que le harcèlement psychologique serait la forme de violence au travail la plus fréquente. Comme ailleurs dans le monde, il y a lieu de présumer que le phénomène de la violence au travail au Québec est sous-estimé, en raison notamment des conséquences potentielles à utiliser les mesures de dénonciation existantes. Or, la violence au travail est un enjeu à considérer du point de vue de la santé publique. Ses effets sur la santé des travailleurs ont été documentés. De plus, les analyses différenciées selon le sexe des données de l'EQCOTESST [80] ont permis de mettre en lumière des inégalités sociales associées à la problématique de la violence au travail. En effet, ces données permettent de constater que les femmes sont disproportionnellement ciblées par le harcèlement psychologique et le harcèlement sexuel. De plus, en matière de harcèlement psychologique, la position occupée dans la hiérarchie de l'organisation est protectrice pour les hommes (plus on se trouve à des échelons supérieurs, plus on est protégé), alors que ce n'est pas le cas pour les femmes. En effet, les hommes sont moins victimes de harcèlement psychologique lorsqu'ils occupent une position hiérarchique supérieure, alors que ce n'est pas le cas pour les femmes qui demeurent à risque même lorsqu'elles occupent des postes de gestion. Certains secteurs sont davantage touchés par le phénomène de la violence au travail, tels que le secteur de la santé et des services sociaux et celui de l'éducation qui ressortent particulièrement dans différents pays, mais aussi au Québec. D'ailleurs, pour la première fois, la CNESST a structuré son intervention plus spécifiquement dans le secteur des « soins de santé et de l'assistance sociale » afin de définir une stratégie d'intervention à long terme en concertation avec le milieu pour agir sur le risque de violence au travail (CNESST, planification pluriannuelle 2017-2019). Parmi les interventions préventives jugées efficaces, celles ayant une portée organisationnelle ciblant les risques psychosociaux du travail seraient à privilégier, parce qu'elles permettent d'éliminer à la source des risques associés à l'émergence de manifestations de violence, tant externes qu'internes, dans les milieux de travail. La réglementation est également un instrument de prévention efficace, de par les obligations de prévention et de réparation qu'elle impose.

Références

- [1] Lippel K. *Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens*. [En ligne]. Geneva : International Labour Office, 2016. Disponible sur : http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_535656.pdf
- [2] Chappell D., Di Martino V. *Violence at work*. [En ligne]. Third edition. Geneva : International Labour Office, 2006. 360 p. Disponible sur : http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf
- [3] Bureau international du travail. *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*. Genève : Organisation internationale du travail, 2003.
- [4] Bureau international du travail. *Réunion d'experts sur la violence contre les femmes et les hommes dans le monde du travail*. Genève : Organisation internationale du travail, 2016.
- [5] Berlingieri A. « Workplace bullying: Exploring an emerging framework ». *Work Employ. Soc.* [En ligne]. 2015. Vol. 29, n°2, p. 342-353. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0950017014563105>
- [6] Organisation internationale du travail et collab. *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*. Genève : Organisation internationale du travail, 2002.
- [7] Rasmussen C. A., Hogh A., Andersen L. P. « Threats and physical violence in the workplace: a comparative study of four areas of human service work ». *J. Interpers. Violence* [En ligne]. Septembre 2013. Vol. 28, n°13, p. 2749-2769. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0886260513487987>
- [8] Jones T. et collab. « Workplace assaults in Britain: Understanding the influence of individual and workplace characteristics ». *Br. J. Criminol.* [En ligne]. Janvier 2011. Vol. 51, n°1, p. 159-178. Disponible sur : <https://doi.org/10.1093/bjc/azq064>
- [9] Lippel K. « The Law of Workplace Bullying ». *Comp. Labor Law Policy J.* 2010. Vol. 32, p. 1-302.
- [10] Einarsen S. et collab. *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. 2nd edition. Boca Raton, FL : CRC Press, 2011. 512 p. ISBN : 978-1-4398-0489-6.
- [11] Fisekovic M. B. et collab. « Does workplace violence exist in primary health care? Evidence from Serbia ». *Eur. J. Public Health* [En ligne]. 2015. Vol. 25, n°4, p. 693-698. Disponible sur : <https://doi.org/10.1093/eurpub/cku247>
- [12] Guay S., Goncalves J., Jarvis J. « Verbal violence in the workplace according to victims' sex—a systematic review of the literature ». *Aggress. Violent Behav.* [En ligne]. 2014. Vol. 19, n°5, p. 572-578. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.avb.2014.08.001>
- [13] Di Martino V. et collab. *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*. Luxembourg : Office des publications officielles des communautés européennes, 2003. ISBN : 92-897-0212-5.
- [14] Ather R. A. *Sexual Harassment at Workplace and Protective Measures for Women: National and International Perspectives*. [En ligne]. Rochester, NY : Social Science Research Network, 2014. Disponible sur : <https://papers.ssrn.com/abstract=2461158>
- [15] Bond M. A. et collab. *Expanding Our Understanding of the Psychosocial Work Environment: A Compendium of Measures of Discrimination, Harassment and Work-Family Issues*. [En ligne]. NIOSH, 2007. Disponible sur : <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2008-104/pdfs/2008-104.pdf>
- [16] Casas Becerra L. « Un Estudio Sobre Las Quejas Por Acoso Sexual Ante Inspeccion Del Trabajo: Desafio Y Oportunidades De La Ley 20.005 ». *Santiago Rev. Estud. Laborales*. 2016. Vol. 7, p. 25-50.
- [17] Huen Y. W. P. « Workplace Sexual Harassment in Japan: A Review of Combating Measures Taken ». *Asian Surv.* [En ligne]. 2007. Vol. 47, n°5, p. 811-827. Disponible sur : <https://doi.org/10.1525/as.2007.47.5.811>
- [18] Bureau international du travail. *Étude d'ensemble sur les conventions fondamentales concernant les droits au travail à la lumière de la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable, 2008: troisième question à l'ordre du jour : informations et rapports sur l'application des conventions et recommandations : rapport de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations (articles 19, 22 et 35 de la Constitution)*. [En ligne]. Genève : Bureau international du travail, 2012. Disponible sur : <http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=991936>
- [19] Lippel K., Cox R., Aubé I. « Interdiction du harcèlement et protection de la vie privée et des droits fondamentaux ». In : *Rapp. Individ. Collect. Trav.* Montréal : LexisNexis, 2010.
- [20] Cox R. « From Sexual to Psychological Harassment: One Step Forward, Twenty-Five Years Back for Women's Equality at Work? » In : Day S, Lamarche L, Norman K (éd.). *14 Argum. Favour Hum. Rights Inst.* Toronto : 2014.
- [21] Eurofound. *Physical and Psychological Violence at the Workplace*. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2013.
- [22] Van De Griend K. M., Messias D. K. H. « Expanding the conceptualization of workplace violence: Implications for research, policy, and practice ». *Sex Roles* [En ligne]. Juillet 2014. Vol. 71, n°1-2, p. 33-42. Disponible sur : <https://doi.org/10.1007/s11199-014-0353-0>
- [23] McDonald P., Charlesworth S. « Workplace sexual harassment at the margins ». *Work Employ. Soc.* [En ligne]. février 2016. Vol. 30, n°1, p. 118-134. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0950017014564615>

- [24] Chew P. K. *Freeing Racial Harassment from the Sexual Harassment Model*. [En ligne]. Pittsburgh : University of Pittsburgh School of law, 2007. (University of Pittsburgh School of law Working paper series). Disponible sur : <http://law.bepress.com/cgi/viewcontent.cgi?article=1054&context=pittlwps>
- [25] Premji S., Lewchuk W. « Racialized and gendered disparities in occupational exposures among Chinese and white workers in Toronto ». *Ethn. Health* [En ligne]. 2014. Vol. 19, n°5, p. 512-528. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/13557858.2013.848843>
- [26] Fevre R. et collab. « The ill-treatment of employees with disabilities in British workplaces ». *Work Employ. Soc.* [En ligne]. 2013. Vol. 27, n°2, p. 288-307. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0950017012460311>
- [27] Sangganjanavanich V. F., Cavazos J. J. « Workplace aggression: Toward social justice and advocacy in counseling for transgender individuals ». *J. LGBT Issues Couns.* [En ligne]. Juillet 2010. Vol. 4, n°3-4, p. 187-201. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/15538605.2010.524844>
- [28] Ferfolja T. « Lesbian Teachers, Harassment and the Workplace ». *Teach. Teach. Educ. Int. J. Res. Stud.* 2010. Vol. 26, n°3, p. 408-414.
- [29] Wathen C. N., MacGregor J. C. D., MacQuarrie B. J. « The Impact of Domestic Violence in the Workplace: Results From a Pan-Canadian Survey ». *J. Occup. Environ. Med. Am. Coll. Occup. Environ. Med.* [En ligne]. juillet 2015. Vol. 57, n°7, p. e65-e71. Disponible sur : <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000499>
- [30] Brown J. B. « Costs of Domestic Violence in the Employment Arena: A Call for Legal Reform and Community-Based Education Initiatives ». *Va. J. Soc. Policy Law.* 2008. Vol. 16, n°1, p. 1-45.
- [31] Goldscheid J. « Gender Violence and Work in the United States and South Africa: The Parallel Processes of Legal and Cultural Change ». *Am. Univ. J. Gend. Soc. Policy Law.* 2009. Vol. 19, p. 921-958.
- [32] Rayner-Thomas M. M. *The Impacts of Domestic Violence on Workers and the Workplace*. [En ligne]. Thesis, Master of Public Health. University of Auckland, 2013. Disponible sur : http://makeitourbusiness.ca/sites/makeitourbusiness.ca/files/ImpactsofDomesticViolenceonWorkersandtheWorkplace_New%20Zealand_MargaretRayner-Thomas.pdf
- [33] Melzer S. A. « Gender, work, and intimate violence: Men's occupational violence spillover and compensatory violence ». *J. Marriage Fam.* [En ligne]. Novembre 2002. Vol. 64, n°4, p. 820-832. Disponible sur : <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2002.00820.x>
- [34] Martinez Soledad K. « Not Just Domestic Violence: The Role of the Workplace in Mitigating Abusers ». *Univ. Md. Law J. Race Relig. Gend. Cl.* 2015. Vol. 15, n°1, p. 170-189.
- [35] De Léséleuc S. *Criminal Victimization in the Workplace*. [En ligne]. Ottawa : Statistique Canada, 2007. (Série de profils du Centre canadien de la statistique juridique). Disponible sur : <https://www.publicsafety.gc.ca/lbrr/archives/cnmcs-plcng/cn000033259112-eng.pdf>
- [36] Heiskanen M. « Violence at work in Finland; Trends, contents, and prevention ». *J. Scand. Stud. Criminol. Crime Prev.* [En ligne]. 2007. Vol. 8, n°1, p. 22-40. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/14043850701278473>
- [37] Banerjee A. et collab. « Structural violence in long-term, residential care for older people: Comparing Canada and Scandinavia ». *Soc. Sci. Med.* [En ligne]. 2012. Vol. 74, n°3, p. 390-398. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2011.10.037>
- [38] Banerjee A. et collab. « "Careworkers don't have a voice:" Epistemological violence in residential care for older people ». *J. Aging Stud.* [En ligne]. 2015. Vol. 33, p. 28-36. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.jaging.2015.02.005>
- [39] Women's Legal and Human Rights Bureau, Inc. *From impunity to justice: Domestic legal remedies for cases of technology-related violence against women*. [En ligne]. Women's Legal and Human Rights Bureau, Inc, 2015. Disponible sur : <http://www.genderit.org/node/4268/>
- [40] D'Cruz P., Noronha E., Beale D. « The workplace bullying-organizational change interface: Emerging challenges for human resource management ». *Int. J. Hum. Resour. Manag.* [En ligne]. 2014. Vol. 25, n°10, p. 1434-1459. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.870314>
- [41] Forssell R. « Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life – prevalence, targets and expressions ». *Comput. Hum. Behav.* [En ligne]. 2016. Vol. 58, p. 454-460. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.01.003>
- [42] Privitera C., Campbell M. A. « Cyberbullying: the new face of workplace bullying? ». *Cyberpsychology Behav. Impact Internet Multimed. Virtual Real. Behav. Soc.* [En ligne]. Août 2009. Vol. 12, n°4, p. 395-400. Disponible sur : <https://doi.org/10.1089/cpb.2009.0025>
- [43] Sczesny S., Stahlberg D. « Sexual harassment over the telephone: occupational risk at call centres ». *Work Stress.* Avril 2000. Vol. 14, n°2, p. 121-136.
- [44] Chevalier A. et collab. « Working conditions and psychosocial risk factors of employees in French electricity and gas company customer support departments ». *Int. Arch. Occup. Environ. Health* [En ligne]. 2011. Vol. 84, n°1, p. 7-18. Disponible sur : <https://doi.org/10.1007/s00420-010-0595-2>
- [45] Li X., Zhou E. « Influence of customer verbal aggression on employee turnover intention ». *Manag. Decis.* [En ligne]. 2013. Vol. 51, n°4, p. 890-912. Disponible sur : <https://doi.org/10.1108/00251741311326635>
- [46] Nath V. « Aesthetic and emotional labour through stigma: National identity management and racial abuse in offshored Indian call centres. » *Work Employ. Soc.* [En ligne]. Décembre 2011. Vol. 25, n°4, p. 709-725. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0950017011419726>
- [47] WorkSafeBC. « Occupational Health and Safety Regulation - WorkSafeBC ». 1998. Disponible sur : <https://www.worksafebc.com/en/law-policy/occupational-health-safety/searchable-ohs-regulation/ohs-regulation> (consulté le 3 mai 2017)

- [48] Stanley K. M. et collab. « Examining lateral violence in the nursing workforce ». *Issues Ment. Health Nurs.* [En ligne]. Novembre 2007. Vol. 28, n°11, p. 1247-1265. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/01612840701651470>
- [49] AbuAlRub R. F., Al Khawaldeh A. T. « Workplace physical violence among hospital nurses and physicians in underserved areas in Jordan ». *J. Clin. Nurs.* [En ligne]. 2014. Vol. 23, n°13-14, p. 1937-1947. Disponible sur : <https://doi.org/10.1111/jocn.12473>
- [50] El Ghaziri M. et collab. « Work schedule and client characteristics associated with workplace violence experience among nurses and midwives in sub-Saharan Africa ». *JANAC J. Assoc. Nurses AIDS Care* [En ligne]. 2014. Vol. 25, n°1, Suppl, p. S79-S89. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.jana.2013.07.002>
- [51] Pompeii L. et collab. « Perpetrator, worker and workplace characteristics associated with patient and visitor perpetrated violence (Type II) on hospital workers: A review of the literature and existing occupational injury data ». *J. Safety Res.* [En ligne]. Février 2013. Vol. 44, p. 57-64. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2012.09.004>
- [52] Van den Bossche S. et collab. « Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups ». *Eur. J. Work Organ. Psychol.* [En ligne]. Octobre 2013. Vol. 22, n°5, p. 588-600. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.690557>
- [53] Estrada F. et collab. « Violence at Work—The Emergence of a Social Problem ». *J. Scand. Stud. Criminol. Crime Prev.* 2010. Vol. 11, n°1, p. 46-65.
- [54] Estrada F., Nilsson A., Wikman S. « "Det Ökade Våldet I Arbetslivet. En Analys Utifrån De Svenska Offerundersökningarna / the Increase in Work-Related Violence: An Analysis Based on Swedish Victim Surveys ». *Nord. Tidsskr. Kriminalvetenskap.* 2007. Vol. 94, p. 56-73.
- [55] Wassell J. T. « Workplace violence intervention effectiveness: A systematic literature review ». *Saf. Sci.* [En ligne]. Octobre 2009. Vol. 47, n°8, p. 1049-1055. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2008.12.001>
- [56] Menendez C. C., Foley M., Rauser E. « Evaluating progress in reducing workplace violence: Trends in Washington State workers' compensation claims rates, 1997-2007. » *Work.* mai 2012. Vol. 42, n°1, p. 67-81.
- [57] Boyle M. et collab. « A pilot study of workplace violence towards paramedics ». *Emerg. Med. J. EMJ.* 2007. Vol. 24, n°11, p. 760-763.
- [58] Bayman P. A., Hussain T. « Receptionists' perceptions of violence in general practice ». *Occup. Med. Oxf. Engl.* 2007. Vol. 57, n°7, p. 492-498.
- [59] Hanson G. C. et collab. « Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study ». *BMC Public Health* [En ligne]. 2015. Vol. 15, p. 11-11. Disponible sur : <https://doi.org/10.1186/s12889-014-1340-7>
- [60] Ansoleaga E., Gómez-Rubio C., Mauro A. « [Workplace violence in Latin America: A review of the scientific evidence] ». *Vertex B. Aires Argent.* 2015. Vol. 26, n°124, p. 444-452.
- [61] Ariza-Montes A. et collab. « Workplace Bullying Among Teachers: An Analysis From the Job Demands-Resources (JD-R) Model Perspective ». *J. Occup. Environ. Med. Am. Coll. Occup. Environ. Med.* [En ligne]. 2016. Vol. 58, n°8, p. 818-827. Disponible sur : <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000804>
- [62] Espelage D. et collab. « Understanding and Preventing Violence Directed against Teachers: Recommendations for a National Research, Practice, and Policy Agenda ». *Am. Psychol.* 2013. Vol. 68, n°2, p. 75-87.
- [63] Gerberich S. G. et collab. « Case-control study of student-perpetrated physical violence against educators ». *Ann. Epidemiol.* [En ligne]. 2014. Vol. 24, n°5, p. 325-332. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2014.02.006>
- [64] McMahon S. D. et collab. « Violence Directed against Teachers: Results from a National Survey ». *Psychol. Sch.* 1 août 2014. Vol. 51, n°7, p. 753-766.
- [65] Moon B. et collab. « Violence against teachers in South Korea: Negative consequences and factors leading to emotional distress. » *Violence Vict.* [En ligne]. 2015. Vol. 30, n°2, p. 279-292. Disponible sur : <https://doi.org/10.1891/0886-6708.VV-D-13-00184>
- [66] Ozdemir S. M. « An Investigation of Violence against Teachers in Turkey ». *J. Instr. Psychol.* 1 janvier 2012. Vol. 39, n°1, p. 51-62.
- [67] Reddy L. A. et collab. « Violence against Teachers: Case Studies from the APA Task Force ». *Int. J. Sch. Educ. Psychol.* 1 janvier 2013. Vol. 1, n°4, p. 231-245.
- [68] Tiesman H. M. et collab. « Workplace homicides among U.S. women: the role of intimate partner violence ». *Ann. Epidemiol.* [En ligne]. Avril 2012. Vol. 22, n°4, p. 277-284. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2012.02.009>
- [69] Wilson C. M., Douglas K. S., Lyon D. R. « Violence against Teachers: Prevalence and Consequences ». *J. Interpers. Violence.* 1 août 2011. Vol. 26, n°12, p. 2353-2371.
- [70] Tse J. L. M., Flin R., Mearns K. « Bus driver well-being review: 50 years of research ». *Transp. Res. Part F Traffic Psychol. Behav.* [En ligne]. Mars 2006. Vol. 9, n°2, p. 89-114. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.trf.2005.10.002>
- [71] Schwer R. K., Mejza M. C., Grun-Réhomme M. « Workplace Violence and Stress: The Case of Taxi Drivers ». *Transp. J. Am. Soc. Transp. Logist. Inc.* 2010. Vol. 49, n°2, p. 5-23.
- [72] Ram Y. « Hostility or hospitality? A review on violence, bullying and sexual harassment in the tourism and hospitality industry ». *Curr. Issues Tour.* [En ligne]. 14 juillet 2015. p. 1-15. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1064364>

- [73] Gomez del Prado G. « Intimidation en Milieu Carcéral : Effet sur les Pratiques Professionnelles des Agents Correctionnels du Québec ». *Criminologie*. 2012. Vol. 45, p. 301-322.
- [74] Bourbonnais R. et collab. « Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and mental health among correctional officers ». *Int. J. Law Psychiatry* [En ligne]. 2007. Vol. 30, n°4-5, p. 355-368. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.008>
- [75] Jauvin N., Cousineau M.-M., Vézina M. « Violence interpersonnelle au travail : typologie des acteurs, agresseurs et cibles ». *Pist. Perspect. Interdiscip. Sur Trav. Santé*. Novembre 2011. Vol. 13, n°2, p. 1-22.
- [76] Santos A. et collab. « Gender differences in exposure to co-worker and public-initiated violence: assessing the impact of work-related violence and aggression in police work ». *Work Stress*. Avril 2009. Vol. 23, n°2, p. 137-154.
- [77] Blackett A. « The decent work for domestic workers convention and recommendation, 2011 ». *Am. J. Int. Law*. 2012. Vol. 106, n°4, p. 778-794.
- [78] Chen M. A. « Recognizing Domestic Workers, Regulating Domestic Work : Conceptual, Measurement, and Regulatory Challenges. » *Can. J. Women Law*. 2011. Vol. 23, p. 167-184.
- [79] Lippel K. et collab. « Violence au travail : harcèlement psychologique, harcèlement sexuel et violence physique ». In : *Enq. Québécoise Sur Cond. Trav. D'emploi Santé Sécurité Trav. EQCOTESST* [En ligne]. Montréal : Institut de recherche Robert Sauvé en santé et sécurité du travail, Institut national de santé publique du Québec, Institut de la Statistique du Québec, 2011. p. 326-399. Disponible sur : <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/pubirsst/r-691.pdf>
- [80] Lippel K. et collab. « Workplace psychological harassment: Gendered exposures and implications for policy ». *Int. J. Law Psychiatry* [En ligne]. Mai 2016. Vol. 46, p. 74-87. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2016.05.001>
- [81] Salin D. « Workplace bullying among business professionals: Prevalence, gender differences and the role of organizational politics ». *Pist. Perspect. Interdiscip. Sur Trav. Santé* [En ligne]. Novembre 2005. Vol. 7, n°3,. Disponible sur : <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&d b=psyh&AN=2007-06279-002&lang=fr&site=ehost-live>
- [82] Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2011-2014*. Québec : Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2016.
- [83] Vézina M., Chénard C. *Grille d'identification de risques psychosociaux au travail*. Québec : Institut national de santé publique du Québec, 2016.
- [84] Elovainio M., Kivimäki M., Vahtera J. « Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health ». *Am. J. Public Health*. 2002. Vol. 92, n°1, p. 105-108.
- [85] Johnson J. V., Hall E. M. « Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population ». In : Steptoe A et collab. (éd.). *Psychosoc. Process. Health Read.* [En ligne]. New York : Cambridge University Press, 1994. p. 25-42. Disponible sur : <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&d b=psyh&AN=1995-97424-002&lang=fr&site=ehost-live>
- [86] Karasek R., Theorell T. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York : Basic Books, 1990. 381 p.
- [87] Siegrist J. « Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions ». *J. Occup. Health Psychol.* [En ligne]. Janvier 1996. Vol. 1, n°1, p. 27-41. Disponible sur : <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- [88] Eurofound. *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies.* [En ligne]. Dublin : Eurofound, 2015. Disponible sur : https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_comparative_analytical_report/field_of_documents/ef14_73en.pdf
- [89] Eurofound, EU-OSHA. *Psychosocial risks in Europe prevalence and strategies for prevention: a joint report from the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions and the European Agency for Safety and Health at Work*. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2014.
- [90] Hansez I., Mairiaux P. *Conditions de travail et effets sur la santé des travailleurs: focus sur la prévention primaire*. Belgique : Emploi, travail et concertation sociale, 2016.
- [91] Baillien E., De Witte H. « The relationship between the occurrence of conflicts in the work unit, the conflict management styles in the work unit and workplace bullying ». *Psychol. Belg.* [En ligne]. 2009. Vol. 49, n°4, p. 207-226. Disponible sur : <https://doi.org/10.5334/pb-49-4-207>
- [92] Baillien E. et collab. « The Demand-Control model and target's reports of bullying at work: A test within Spanish and Belgian blue-collar workers ». *Eur. J. Work Organ. Psychol.* [En ligne]. 2011. Vol. 20, n°2, p. 157-177. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/13594320903271929>
- [93] De Cuyper N., Baillien E., De Witte H. « Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying ». *Work Stress*. 2009. Vol. 23, n°3, p. 206-224.
- [94] Tuckey M. R. et collab. « Workplace bullying: The role of psychosocial work environment factors ». *Int. J. Stress Manag.* [En ligne]. Août 2009. Vol. 16, n°3, p. 215-232. Disponible sur : <https://doi.org/10.1037/a0016841>
- [95] LaMontagne A. D. et collab. « Unwanted sexual advances at work: variations by employment arrangement in a sample of working Australians ». *Aust. N. Z. J. Public Health*. avril 2009. Vol. 33, n°2, p. 173-179.

- [96] Keuskamp D. et collab. « Workplace bullying a risk for permanent employees. » *Aust. N. Z. J. Public Health* [En ligne]. Avril 2012. Vol. 36, n°2, p. 116-119. Disponible sur : <https://doi.org/10.1111/j.1753-6405.2011.00780.x>
- [97] Salin D., Hoel H. « Organisational causes of workplace bullying ». In : Einarsen S et collab. (éd.). *Bullying Harass. Workplace Dev. Theory Res. Pract. Second Ed.* Boca Raton : CRC Press, 2011. p. 227-243.
- [98] Lippel K., Cox R. « Droit de la santé au travail régissant les problèmes de santé mentale: Prévention, indemnisation et réadaptation ». In : Lippel K, Vallée G (éd.). *Santé Sécurité Trav.* Montréal : Lexis Nexis Canada, 2014.
- [99] Baines D. « Staying with People Who Slap Us Around: Gender, Juggling Responsibilities and Violence in Paid (and Unpaid) Care Work ». *Gend. Work Organ.* [En ligne]. 2006. Vol. 13, n°2, p. 129-151. Disponible sur : <https://doi.org/10.1111/j.1468-0432.2006.00300.x>
- [100] Blando J., Ridenour M., Hartley D. « Barriers to Effective Implementation of Programs for the Prevention of Workplace Violence in Hospitals ». *Prof. Saf.* 2016. Vol. 61, n°4, p. 30-30.
- [101] Bishop V., Korczynski M., Cohen L. « The invisibility of violence: Constructing violence out of the job centre workplace in the UK ». *Work Employ. Soc.* [En ligne]. 2005. Vol. 19, n°3, p. 583-602. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0950017005055671>
- [102] Baby M., Glue P., Carlyle D. « "Violence is Not Part of Our Job": A Thematic Analysis of Psychiatric Mental Health Nurses' Experiences of Patient Assaults from a New Zealand Perspective ». *Issues Ment. Health Nurs.* [En ligne]. 2014. Vol. 35, n°9, p. 647-655. Disponible sur : <https://doi.org/10.3109/01612840.2014.892552>
- [103] Gates D. M., Gillespie G. L., Succop P. « Violence Against Nurses and its Impact on Stress and Productivity ». *Nurs. Econ.* 2011. Vol. 29, n°2, p. 59-67.
- [104] Jones J., Lyneham J. « Violence: part of the job for Australian nurses? ». *Aust. J. Adv. Nurs.* décembre 2000. Vol. 18, n°2, p. 27-32.
- [105] Pich J. et collab. « Patient-related violence at triage: a qualitative descriptive study ». *Int. Emerg. Nurs.* [En ligne]. Janvier 2011. Vol. 19, n°1, p. 12-19. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ienj.2009.11.007>
- [106] Albin E. « A Worker–Employer–Customer Triangle: The Case of Tips ». *Ind. Law J.* 2011. Vol. 40, n°2, p. 180-206.
- [107] Matulewicz K. « Law and the Construction of Institutionalized Sexual Harassment in Restaurants ». *Can. J. Law Soc. Can. Droit Soc. Camb. Univ. Press.* décembre 2015. Vol. 30, n°3, p. 401-419.
- [108] Conway P. M. et collab. « Workplace bullying and sickness presenteeism: cross-sectional and prospective associations in a 2-year follow-up study ». *Int. Arch. Occup. Environ. Health* [En ligne]. 2016. Vol. 89, n°1, p. 103-114. Disponible sur : <https://doi.org/10.1007/s00420-015-1055-9>
- [109] Gullander M. et collab. « Exposure to workplace bullying and risk of depression ». *J. Occup. Environ. Med.* [En ligne]. 2014. Vol. 56, n°12, p. 1258-1265. Disponible sur : <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000339>
- [110] Hogh A. et collab. « Bullying or violence during training and the risk of dropout from the eldercare sector 2 years later ». *Scand. J. Caring Sci.* [En ligne]. Décembre 2012. Vol. 26, n°4, p. 730-737. Disponible sur : <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2012.00986.x>
- [111] Hogh A., Mikkelsen E. G., Hansen A. M. « Individual Consequences of Workplace Bullying/Mobbing ». In : Einarsen S et collab. (éd.). *Bullying Harass. Workplace Dev. Theory Res. Pract. Second Ed.* Boca Raton : CRC Press, 2011. p. 107-128. ISBN : 978-1-4398-0489-6.
- [112] Nielsen M. B., Indregard A.-M. R., Øverland S. « Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. » *Scand. J. Work. Environ. Health* [En ligne]. 2016. Vol. 42, n°5, p. 359-370. Disponible sur : <https://doi.org/10.5271/sjweh.3579>
- [113] Rugulies R. et collab. « Bullying at work and onset of a major depressive episode among Danish female eldercare workers ». *Scand. J. Work. Environ. Health* [En ligne]. Mai 2012. Vol. 38, n°3, p. 218-227. Disponible sur : <https://doi.org/10.5271/sjweh.3278>
- [114] Samnani A.-K., Singh P. « 20 years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. » *Aggress. Violent Behav.* [En ligne]. Novembre 2012. Vol. 17, n°6, p. 581-589. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.avb.2012.08.004>
- [115] Mayhew C., Chappell D. « Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets ». *Int. J. Law Psychiatry* [En ligne]. Juillet 2007. Vol. 30, n°4-5, p. 327-339. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.006>
- [116] Birkeland Nielsen M. et collab. « Post-traumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis ». *Aggress. Violent Behav.* [En ligne]. 2015. Vol. 21, p. 17-24. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.avb.2015.01.001>
- [117] Birkeland Nielsen M. et collab. « Workplace Bullying and Suicidal Ideation: A 3-Wave Longitudinal Norwegian Study ». *Am. J. Public Health* [En ligne]. 2015. Vol. 105, n°11, p. e23-e28. Disponible sur : <https://doi.org/10.2105/AJPH.2015.302855>
- [118] Nielsen M. B. et collab. « Does exposure to bullying behaviors at the workplace contribute to later suicidal ideation? A three-wave longitudinal study ». *Scand. J. Work. Environ. Health* [En ligne]. 2016. Vol. 42, n°3, p. 246-250. Disponible sur : <https://doi.org/10.5271/sjweh.3554>
- [119] Bonde J. P. et collab. « Health correlates of workplace bullying: a 3-wave prospective follow-up study ». *Scand. J. Work. Environ. Health* [En ligne]. 2016. Vol. 42, n°1, p. 17-25. Disponible sur : <https://doi.org/10.5271/sjweh.3539>

- [120] Stock S. R., Tissot F. « Are there health effects of harassment in the workplace? A gender-sensitive study of the relationships between work and neck pain ». *Ergonomics* [En ligne]. Février 2012. Vol. 55, n°2, p. 147-159. Disponible sur : <https://doi.org/10.1080/00140139.2011.598243>
- [121] Vignoli M. et collab. « Workplace Bullying as a Risk Factor for Musculoskeletal Disorders: The Mediating Role of Job-Related Psychological Strain ». *Biomed Res. Int.* [En ligne]. 2015. Vol. 2015, p. 712642-712642. Disponible sur : <https://doi.org/10.1155/2015/712642>
- [122] Yang H. et collab. « Workplace psychosocial and organizational factors for neck pain in workers in the United States ». *Am. J. Ind. Med.* juillet 2016. Vol. 59, n°7, p. 549-560.
- [123] Hershcovis S. M., Barling J. « Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. » *J. Organ. Behav.* [En ligne]. 2010. Vol. 31, n°1, p. 24-44. Disponible sur : <https://doi.org/10.1002/job.621>
- [124] Gillen P. A. et collab. « Interventions for prevention of bullying in the workplace ». *Cochrane Database Syst. Rev.* [En ligne]. 2017. Vol. 1, p. CD009778. Disponible sur : <https://doi.org/10.1002/14651858.CD009778.pub2>
- [125] Hodgins M., MacCurtain S., Mannix-McNamara P. « Workplace bullying and incivility: a systematic review of interventions ». *Int. J. Workplace Health Manag.* [En ligne]. 2014. Vol. 7, n°1, p. 54-72. Disponible sur : <https://doi.org/10.1108/IJWHM-08-2013-0030>
- [126] Vartia M., Leka S. « Interventions for the Prevention and Management of Bullying at Work ». In : Einarsen S et collab. (éd.). *Bullying Harass. Workplace Dev. Theory Res. Pract. Second Ed.* Boca Raton : CRC Press, 2011. p. 359-379.
- [127] Fredericksen E. D., McCorkle S. « Explaining organizational responses to workplace aggression ». *Public Pers. Manag.* [En ligne]. 2013. Vol. 42, n°2, p. 223-238. Disponible sur : <https://doi.org/10.1177/0091026013487050>
- [128] Gadegaard C. A., Andersen L. P., Høgh A. « Effects of Violence Prevention Behavior on Exposure to Workplace Violence and Threats: A Follow-Up Study ». *J. Interpers. Violence* [En ligne]. 2015. Disponible sur : <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&b=mdc&AN=26621037&lang=fr&site=ehost-live>
- [129] Tummers L., Brunetto Y., Teo S. T. T. « Workplace aggression: Introduction to the special issue and future research directions for scholars ». *Int. J. Public Sect. Manag.* [En ligne]. 11 janvier 2016. Vol. 29, n°1, p. 2-10. Disponible sur : <https://doi.org/10.1108/IJPSM-11-2015-0200>
- [130] Favaro M. « Violences au travail : un modèle-cadre pour comprendre et intervenir ». *Concours Méd.* 2016. Vol. 138, n°1, p. 64-66.
- [131] Bruhn A., Frick K. « Why it was so difficult to develop new methods to inspect work organization and psychosocial risks in Sweden ». *Saf. Sci.* [En ligne]. 2011. Vol. 49, n°4, p. 575-581. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.07.011>
- [132] Rasmussen M. B., Hansen T., Nielsen K. T. « New tools and strategies for the inspection of the psychosocial working environment: The experience of the Danish Working Environment Authority ». *Saf. Sci.* avril 2011. Vol. 49, n°4, p. 565-574.
- [133] Velázquez M. « Spanish Code of Practice on Work-Related Bullying: Reflections on European Law and Its Impact on a National Strategy for Labor Inspectors ». *Comp. Labor Law Policy J.* 2010. Vol. 32, p. 185-224.
- [134] Velázquez M. *Analyse comparée du contrôle de la prévention des risques psychosociaux par les inspections du travail européennes.* 2013.
- [135] Dussault J. et collab. *Prévention de la violence entre membres d'une même organisation de travail : évaluation d'une intervention participative.* Montréal : Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, 2010.
- [136] Moreau S. et collab. *Quand Travailler Exposé à un Risque d'agression : Des Incivilités aux Violences Physiques.* Paris : Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS), 2010. (Note scientifique et technique).
- [137] ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé.* [En ligne]. Genève : BIT, 2002. Disponible sur : <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2002/482744.pdf> (consulté le 3 mai 2017)
- [138] Hills D. J., Joyce C. M., Humphreys J. S. « Workplace aggression prevention and minimisation in Australian clinical medical practice settings - a national study ». *Aust. Health Rev.* [En ligne]. 2013. Vol. 37, n°5, p. 607-613. Disponible sur : <https://doi.org/10.1071/AH13149>
- [139] Memish K. et collab. « Workplace mental health: An international review of guidelines ». *Prev. Med.* [En ligne]. 2017. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ympmed.2017.03.017>
- [140] Lippel K., Lanctôt N. « La violence physique au travail et la santé : le droit québécois régissant l'indemnisation et la prévention ». *Workplace Violence Health Law Gov. Work. Compens. Prev. Québec.* Octobre 2014. Vol. 69, n°4, p. 785-812.
- [141] Lippel K., Vézina M., Cox R. « Protection of workers' mental health in Québec: Do general duty clauses allow labour inspectors to do their job? ». *Saf. Sci.* [En ligne]. Avril 2011. Vol. 49, n°4, p. 582-590. Disponible sur : <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.04.011>
- [142] Cazi E. « Suicides à France Télécom: des dirigeants menacés de poursuites pour harcèlement moral ». *Le Monde.* 7 juillet 2016.