

Fiche 1-D : Indicateur « Activités ou politique contre la violence et le harcèlement »



Complément à la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail

Indicateurs de la Grille

1- Contexte de travail et mesures de prévention en place

- A. Contexte de travail et d'emploi
- B. Absentéisme maladie et présentéisme
- C. Activités ou politique de santé au travail
- D. Activités ou politique contre la violence et le harcèlement**
- E. Activités ou politique de retour au travail
- F. Activités ou politique de conciliation travail et vie personnelle

2- Composantes clés de l'organisation du travail

- A. Charge de travail
- B. Reconnaissance au travail
- C. Soutien social du supérieur immédiat
- D. Soutien social des collègues
- E. Autonomie décisionnelle
- F. Information et communication

Qu'est-ce que la violence et le harcèlement en milieu de travail?

L'Organisation internationale du Travail (OIT) définit la violence au travail comme « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable et par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail ». Contrairement au conflit, la violence consiste à brimer le droit de parole de l'autre et à vouloir lui imposer sa volonté par la force. La violence peut être physique ou verbale; elle peut être dirigée vers les personnes (ex. : les collègues, les clients, les subordonnés, les supérieurs hiérarchiques) ou vers les biens (ex. : le matériel, les outils de travail, l'environnement physique).

Le harcèlement est une forme de violence. Au Québec, le harcèlement psychologique au travail est réglementé par la Loi sur les Normes du Travail (LNT). La définition de la loi englobe la notion du harcèlement sexuel.

L'article 81.18 définit le harcèlement psychologique 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. »

L'article 81.19 indique que tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique et que l'employeur a le devoir de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

Cette définition légale du harcèlement psychologique inclut également le concept de harcèlement discriminatoire, fondé sur l'un des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, soit : la race, la couleur, le sexe, la grossesse, la langue, l'état civil, la religion, l'orientation sexuelle, l'âge, les convictions politiques, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale ou le handicap.

Comment la violence ou le harcèlement psychologique peuvent-ils se manifester?

La violence et le harcèlement peuvent être commis par un gestionnaire à l'endroit d'un employé ou d'un employé envers son gestionnaire, entre collègues, de la part d'un client ou d'un sous-traitant envers un employé ou encore, d'un groupe de personnes à l'égard d'une ou de quelques personnes. Ce dernier phénomène est appelé *mobbing*. Les comportements de violence et de harcèlement peuvent être manifestes, tels que des agressions physiques, des cris et des insultes, des menaces verbales ou physiques, des propos humiliants ou blessants. La violence et le harcèlement peuvent aussi se manifester de façon plus insidieuse en posant des gestes visant à isoler, déstabiliser, déconsidérer ou discréditer une personne. Le phénomène peut aussi se manifester par voie électronique, notamment via les réseaux sociaux. Voici quelques exemples de manifestations possibles de harcèlement psychologique :

- Interrompre sans cesse une personne, l'empêcher de s'exprimer, lui crier après;
- Ignorer une personne, ne pas la regarder ou la saluer;
- Se moquer des goûts ou des points faibles d'une personne, d'une différence physique ou de son jugement;
- Attribuer à une personne des tâches dégradantes ou en deçà de ses capacités;
- Mettre une personne en échec en lui attribuant des tâches sans qu'elle ait les moyens de réussir;
- Faire des commentaires dégradants, racistes, sexistes ou à connotation sexuelle.

Pourquoi s'en préoccuper?

La tolérance des incivilités, l'inaction devant les conflits ou les injustices et l'exercice abusif du droit de gestion ouvrent la voie à des conduites de violence et de harcèlement et contribuent à rendre le milieu de travail néfaste pour la santé. Les travailleurs qui rapportent vivre du harcèlement psychologique démontrent des taux plus élevés de détresse psychologique, de symptômes dépressifs, de consommation de psychotropes et de troubles musculo-squelettiques que celles qui n'y sont pas exposées. Aussi, la présence de situations de violence et de harcèlement est souvent associée à d'autres facteurs de risque psychosociaux et une prévention véritable passe par l'analyse et l'élimination à la source des facteurs organisationnels qui constituent un terreau fertile à l'émergence de comportements violents entre membres d'un même milieu de travail.

Quelles pratiques privilégier?

Voici des exemples de pratiques organisationnelles et de gestion susceptibles d'avoir des effets positifs sur l'indicateur : activités ou politique contre la violence et le harcèlement au travail.

- Adopter une politique de tolérance zéro à l'égard de la violence et du harcèlement en milieu de travail, la communiquer au personnel et l'évaluer;
- Avoir une procédure claire et connue de dénonciation des situations de harcèlement et veiller à son application de façon impartiale et confidentielle;
- Analyser les situations dénoncées afin d'identifier les autres facteurs de risques psychosociaux présents;
- Former et outiller les employés et les gestionnaires sur le harcèlement, les méthodes de résolution des conflits et la saine communication;
- Faire des rappels fréquents de l'importance du respect et de la saine communication.

Références et liens utiles

1. <http://www.irsst.qc.ca/prevention-violence>
2. <http://www.cnesst.gouv.qc.ca>
3. Vézina, M., E. Cloutier, S. Stock, K. Lippel, É. Fortin et autres (2011). *Enquête québécoise sur des conditions de travail, d'emploi, et de santé et de sécurité du travail (EQCOTESST)*, Québec, INSPQ – IRSST – ISQ.