

Quand le travail nuit à la santé Le harcèlement psychologique au travail

Le temps passé au travail compte pour environ le tiers de nos journées. Au-delà de son influence sur l'épanouissement professionnel des individus, un climat de travail positif et stimulant contribue à une qualité de vie et à une saine santé psychologique.

Une enquête populationnelle pour en savoir plus

Plusieurs facteurs organisationnels et individuels contribuent à la fragilisation du milieu de travail et des individus qui y évoluent. Pour la première fois, l'édition 2014-2015 de l'*Enquête québécoise sur la santé de la population* (EQSP) a questionné la population en lien avec diverses problématiques, dont la santé en milieu de travail (conciliation travail-famille, harcèlement psychologique, contraintes physiques, surdité et troubles musculosquelettiques liés au travail) (Camirand, Traoré et Baulne, 2016). Pour ce numéro, notre choix s'est arrêté sur la problématique du harcèlement psychologique. Quelques éléments méritent d'être partagés afin de mieux comprendre l'ampleur et les conséquences de ce volet de la santé psychologique pour lequel nous n'avions, jusqu'à ce jour, aucune donnée à l'échelle régionale.

Question de l'EQSP posée à la population lanauchoise qui travaille (peu importe la région de l'emploi)² :

Au cours des 12 derniers mois, à votre emploi (principal) actuel, avez-vous été l'objet de harcèlement psychologique, c'est-à-dire des paroles ou des actes répétés qui ont porté atteinte à votre dignité ou à votre intégrité?

- Jamais
- Une fois
- De temps en temps
- Souvent
- Très souvent

Population de 15 ans et plus occupant un emploi rémunéré et ayant déclaré avoir subi du harcèlement psychologique au travail, selon certaines caractéristiques, Lanaudière-Nord, Lanaudière-Sud, Lanaudière et le Québec, 2014-2015 (%)

	Lanaudière-Nord	Lanaudière-Sud	Lanaudière	Le Québec
Fréquence de harcèlement psychologique au cours des 12 derniers mois				
Jamais	75,1	79,5	77,7	79,4
Une fois ou de temps en temps	19,7	18,0	18,7	17,5
Souvent ou très souvent	5,2 *	2,6 **	3,6 *	3,2
Profil des travailleurs ayant répondu une fois/de temps en temps et souvent/très souvent				
Sexes réunis	24,9	20,5	22,3	20,6
Femmes	26,0	23,1	24,3	23,4
Hommes	23,8	18,1	20,4	18,1
Groupe d'âge				
15-24 ans	16,5 **	15,0 **	15,8 *	19,2
25-44 ans	27,6	22,5	24,4	21,4
45-54 ans	26,7 *	20,4 *	22,9	22,6
55 ans et +	24,9 *	19,1 *	21,8	17,4
Niveau de scolarité				
Aucun diplôme d'études secondaires	21,9 *	14,4 **	18,6 *	19,4
Diplôme d'études secondaires	23,7 *	17,0 *	19,9	20,4
Diplôme d'études collégiales	27,7	24,2	25,5	22,5
Diplôme universitaire	23,3 *	21,0 *	21,7	19,6

■ Différence significative par rapport à chacune des autres catégories du même indicateur, pour un même territoire, au seuil de 5 %.

* Coefficient de variation supérieur à 15 % et inférieur ou égal à 25 %. La valeur doit être interprétée avec prudence.

** Coefficient de variation supérieur à 25 %. La valeur n'est présentée qu'à titre indicatif.

Note : Les tests statistiques de comparaison ont été effectués avec les pourcentages bruts.

Source : ISQ, *Enquête québécoise sur la santé de la population 2014-2015*. Rapport de l'Infocentre de santé publique du Québec. Mise à jour le 23 août 2017.

Caractéristiques des travailleurs¹

Parmi la population lanauchoise de 15 ans et plus occupant un emploi rémunéré, les travailleurs qui se disent victimes déclarent avoir subi à l'occasion, soit *une fois/de temps en temps* (19 %), ou *souvent/très souvent* (4 %), du harcèlement psychologique au travail. Au Québec, le profil des victimes suit sensiblement la même tendance. Même si les différences ne sont pas significatives au plan de la statistique, les Lanaudoises disent être, en proportion, plus affectées que les Lanaudois. Les proportions sont également plus fortes chez ceux qui détiennent un diplôme d'études collégiales par rapport aux autres niveaux de scolarité. Aucune différence n'est relevée considérant l'âge des travailleurs touchés par cette problématique.

L'analyse des données de l'EQSP 2014-2015 permet d'établir des relations entre le harcèlement psychologique et diverses composantes du travail ou des déterminants de la santé des individus. Dans Lanaudière, les proportions de travailleurs qui déclarent subir du harcèlement psychologique au travail augmentent selon le nombre d'heures travaillées. Au Québec, seuls les pourcentages de personnes en emploi moins de 30 heures par semaine se distinguent de celles qui travaillent plus d'heures.

L'absence ou la présence de contraintes physiques au travail, qui réfèrent à de la force, à des efforts physiques, au travail répétitif, à certaines postures contraignantes, à la manipulation de charges lourdes et aux vibrations mains-bras ou du corps entier, pourraient être associées à la problématique. Environ un travailleur lanauchois sur six ayant subi du harcèlement psychologique a un niveau nul ou faible de contraintes physiques au travail. Un travailleur sur quatre se dit victime lorsque le niveau est modéré ou élevé. Par ailleurs, un faible niveau de reconnaissance au travail caractérise les travailleurs lanauchois qui déclarent avoir vécu du harcèlement psychologique au travail : la proportion décroît de 30 points de pourcentage entre le niveau faible et le niveau élevé.

Un écart distingue les travailleurs ayant une perception moins favorable (bonne, passable ou mauvaise) de leur santé de ceux avec une perception positive (excellente ou très bonne). Ces derniers disent être exposés au harcèlement psychologique au travail dans des proportions moindres. Comme on peut s'y attendre, la détresse psychologique est aussi associée à la problématique. La présence d'idées suicidaires au cours des 12 derniers mois présente des pourcentages supérieurs parmi les travailleurs victimes.

¹ Les travailleurs sont les personnes de 15 ans et plus occupant, au moment de la collecte, un ou plusieurs emploi(s) rémunéré(s), à temps plein ou à temps partiel, salariés ou à son compte, y compris ceux en vacances, en congé parental, en congé de maladie incluant les travailleurs en accidents de travail, en grève ou en lock-out.

² Pour en savoir davantage sur la portée et les limites de cette enquête, le lecteur est invité à lire le chapitre : Aspects méthodologiques du rapport de Camirand, Traoré et Baulne (2016).

Les tests statistiques n'ont pas permis de dégager de différences en lien avec la composition familiale, la catégorie professionnelle, le secteur d'activité économique, la consommation de drogues au cours des 12 derniers mois ou le lieu de naissance. Bien que les proportions se distinguent au Québec, les tests de comparaison ne permettent pas de conclure à des différences dans la région pour : la mesure de faible revenu, le statut d'emploi (permanent, temporaire), le type de travailleurs (salarié, à son compte), la catégorie de travailleurs (manuel, non manuel, mixte), le type de contrat de travail (cadre, syndiqué, non syndiqué, autonome), la syndicalisation ou la répétition du harcèlement psychologique par un supérieur, un collègue ou une personne extérieure à l'organisation (données non présentées).

Population de 15 ans et plus occupant un emploi rémunéré et ayant déclaré avoir subi du harcèlement psychologique au travail, selon certaines caractéristiques, Lanaudière et le Québec, 2014-2015 (%)

	Lanaudière	Le Québec
Mesure de faible revenu		
Ménages à faible revenu	21,3 *	23,8
Autres ménages	22,3	20,2
Nombre d'heures travaillées		
Moins de 30 heures	14,0 *	18,6
30 à 40 heures	21,5	20,8
Plus de 40 heures	29,3	21,8
Contraintes physiques au travail		
Nul ou faible	18,8	17,1
Modéré ou élevé	25,7	24,8
Niveau de reconnaissance au travail		
Faible	42,7	38,3
Modéré	20,1	20,6
Élevé	12,5	11,2
Perception de sa santé		
Excellente ou très bonne	19,4	18,0
Bonne	26,4	23,7
Passable ou mauvaise	32,6 *	33,7
Échelle de détresse psychologique		
Faible	9,5 *	10,3
Moyen	20,7	17,7
Élevé	33,4	33,2
Échelle de détresse psychologique liée au travail		
Faible ou moyen	18,5	16,6
Élevé	41,2	41,7
Idées suicidaires sérieuses au cours des 12 derniers mois		
Oui	46,9 *	41,6
Non	21,0	20,0

■ Différence significative par rapport à chacune des autres catégories du même indicateur, pour un même territoire, au seuil de 5 %.

* Coefficient de variation supérieur à 15 % et inférieur ou égal à 25 %. La valeur doit être interprétée avec prudence.

Note : Les tests statistiques de comparaison ont été effectués avec les pourcentages bruts.
Source : ISQ, *Enquête québécoise sur la santé de la population 2014-2015*. Rapport de l'Infocentre de santé publique du Québec. Mise à jour le 23 août 2017.

³ L.R.Q. c. N-1.1 article 81.18.

Des conséquences pour les victimes

Des études ont documenté les effets sur la santé des travailleurs visés par du harcèlement psychologique au travail. Parmi les plus connus, on retrouve l'irritabilité, l'anxiété, une baisse d'estime de soi, le syndrome de stress post-traumatique, les idées suicidaires, les troubles du sommeil ou la fatigue chronique, les troubles musculosquelettiques, la perception négative de l'état de santé, la consommation de psychotropes, les maladies cardiovasculaires, les céphalées et les nausées (Pelletier, Lippel et Vézina, 2018).

Une loi qui protège les travailleurs

Au Québec, depuis 2004, la *Loi sur les normes du travail*³ protège les travailleurs contre le harcèlement psychologique. Cette Loi prévoit que l'employeur doit fournir à ses salariés un milieu exempt de harcèlement psychologique, défini comme «...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. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.» (CNESST, 2016). Il s'agit d'une obligation de moyens et non de résultats. Par conséquent, l'employeur ne peut garantir qu'il n'y aura jamais de harcèlement dans l'entreprise, mais doit mettre des moyens permettant de prévenir et d'agir lorsque des situations sont portées à son attention.

Prévenir en agissant sur les risques organisationnels

Aucune personne n'est à l'abri du harcèlement psychologique au travail. Bien que cette problématique semble affecter plus fortement certaines catégories de travailleurs, des interventions organisationnelles sont préférables aux interventions individuelles.

Plus spécifiquement, au Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière, diverses stratégies organisationnelles sont déployées pour prévenir la violence au travail : l'implantation d'une politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail, une procédure claire et confidentielle de gestion des situations conflictuelles et du traitement des plaintes, des activités de formation et de sensibilisation pour le personnel d'encadrement et le personnel salarié. Bien que les interventions organisationnelles permettent de réduire les risques à la source, des interventions sont possibles sur le plan individuel. Si la personne victime d'harcèlement se sent en mesure de le faire, elle peut discuter avec la personne concernée afin de faire cesser les paroles ou conduites dérangeantes. Elle peut aussi s'adresser à son supérieur immédiat, à un représentant des salariés ou à une personne-ressource de la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) pour être soutenue dans la démarche. Dans tous les cas, il est important d'en parler et de briser l'isolement.

Une meilleure compréhension des facteurs de risque et une détection plus efficace des multiples éléments contributifs au harcèlement psychologique aideront assurément les organisations à adopter des pratiques de gestion positives et à assurer aux travailleurs des environnements sains.



Références bibliographiques

- CAMIRAND, Héliane, Issouf TRAORÉ et Jimmy BAULNE (2016). *L'Enquête québécoise sur la santé de la population 2014-2015 : pour en savoir plus sur la santé des Québécois. Résultats de la deuxième édition*, Québec, Institut de la statistique du Québec, 208 p.
- CNESST, Guide interprétation et jurisprudence, Chapitre IV - Les normes du travail, Le harcèlement psychologique. (site Web consulté en décembre 2016 au www.cnt.gouv.qc.ca)
- PELLETIER, Mariève, Katherine LIPPEL et Michel VÉZINA. *Harcèlement psychologique au travail*. (page consultée en octobre 2018 au www.inspq.qc.ca/organisation-et-conditions-de-travail/harcèlement-psychologique-au-travail)