

Le harcèlement psychologique au travail



Sylvie Bédard
sbedard@asstsas.qc.ca

Vous apprenez qu'une nouvelle infirmière de l'équipe sera absente du travail pour plusieurs semaines. L'analyse du dossier révèle que depuis un mois elle avait des problèmes avec ses horaires de visites à domicile. Elle se rendait chez des clients qui n'y étaient pas alors qu'elle se présentait chez d'autres qui ne l'attendaient pas. Deux ont même porté plainte.

En poursuivant les investigations, l'équipe chargée d'analyser les absences du travail apprend que deux collègues avaient volontairement modifié ses horaires à son insu. Que faire? Est-ce un cas de harcèlement au travail, comme le soutient la travailleuse?

Tenue lors du colloque de l'ASSTSAS, la conférence de Daisy Gauthier, conseillère experte en santé psychologique et violence au travail de la CNESST, apporte des éléments de réponse à ces questions.

Un risque psychosocial

Le harcèlement psychologique au travail appartient à la catégorie des risques psychosociaux, qui regroupe les facteurs liés à la nature ou à l'organisation du travail, comme c'est le cas pour la violence, les agressions, le manque de respect, la surcharge de travail, etc. Le harcèlement désigne une conduite vexatoire qui peut se manifester en paroles, actes ou gestes à caractère sexuel, et il se définit par certains critères dans la *Loi sur les normes du travail*. Une conduite est dite vexatoire lorsqu'elle est abusive, humiliante ou blessante. Une seule conduite grave peut également être reconnue comme du harcèlement.

CRITÈRES DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

SELON L'ARTICLE 81.18 DE LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL

Le harcèlement psychologique désigne une conduite vexatoire manifestée par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes

1. Qui sont répétés
2. Qui sont hostiles ou non désirés
3. Qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié
4. Qui rendent néfaste le milieu de travail

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement si :

1. Elle porte atteinte à la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique
2. Elle produit un effet nocif continu

Tout travailleur doit informer l'employeur des risques psychosociaux qu'il a identifiés. Il est invité à signaler les situations de harcèlement au travail dont il est victime ou témoin...

Photo : istock.com



Le harcèlement porte atteinte à la dignité (c'est-à-dire au respect, à l'amour-propre) ou à l'intégrité (c'est-à-dire à l'équilibre physique, psychologique ou émotif) de la personne qui en est victime. L'hostilité des comportements doit être évaluée en considérant le point de vue de la victime raisonnable. On examine ici dans quelle mesure les comportements n'ont pas été recherchés, voulus ou souhaités. Il n'est pas obligatoire qu'il y ait une intention d'hostilité.

Le caractère répétitif de la conduite vexatoire doit aussi faire l'objet d'une analyse afin de juger si l'accumulation de gestes et de comportements constitue, dans son ensemble, du harcèlement psychologique. Un comportement qui ne serait pas en soi du harcèlement peut le devenir s'il est répété (et si les autres critères sont satisfaits). Enfin, le dernier critère concerne le milieu de travail. Ce dernier est considéré comme néfaste s'il ne permet plus de réaliser de façon saine les objectifs liés au contrat de travail.

Toute situation conflictuelle ou remarque blessante ne constitue pas d'emblée un cas de harcèlement psychologique. Il est normal que des conflits ou des divergences se manifestent en milieu de travail. C'est la répétition des vexations, sans effort pour les nuancer, qui crée le phénomène destructeur pour la personne qui en est victime.

Discréditer une personne par de fausses allégations qui visent sa compétence, son comportement, ses actes peut constituer un cas de harcèlement au travail. Pratiquer un droit de gestion est reconnu à l'employeur, ce qui est différent d'exercer son autorité et son pouvoir par des moyens d'intimidation, de menace, de chantage ou de coercition pour nuire à la personne, à son épanouissement et à son rendement.

Loi de l'exception

Le cas de harcèlement présenté en introduction illustre une situation qui est loin d'être isolée. En effet, Daisy Gauthier rapporte que le tiers des 816 lésions professionnelles de nature psychique (ex. : état dépressif, *burn-out*, choc nerveux) indemnisées par la CNESST pour l'année 2018 résultait d'un harcèlement psychologique au travail.

Le harcèlement au travail a plusieurs sources. Il peut s'exercer par des collègues ou un supérieur hiérarchique, mais aussi par une personne externe, que ce soit un client ou un membre de sa famille, des fournisseurs ou d'autres individus.

La prévention : l'affaire de tous

Chaque situation est un cas d'espèce et doit être bien analysée afin d'être résolue. Plus rapidement on intervient, meilleures sont les chances que la situation ne dégénère pas, autant pour le travailleur qui subit le harcèlement que sur le climat de travail pour le reste de l'équipe.

La *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) précise à l'article 51 que l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et psychologique de ses travailleurs, de même que leur intégrité et leur sécurité. Différents moyens ont été présentés lors de la conférence pour prévenir efficacement les situations de harcèlement.

En vertu de l'article 49 de la LSST, le travailleur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger sa santé, sa sécurité et celle de son entourage au travail. Tout travailleur doit informer l'employeur des risques psychosociaux qu'il a identifiés. Il est invité à signaler les situations de harcèlement au travail dont il est victime ou témoin et à proposer des solutions. La personne qui se croit victime, quant à elle, devrait, dans la mesure du possible, tenter de régler le problème avec les personnes concernées, en parler avec quelqu'un de confiance et rapporter la situation à une personne responsable.

Un inspecteur de la CNESST spécialement formé en matière de harcèlement psychologique peut être appelé à intervenir après le dépôt d'une plainte. Il s'assurera que l'employeur possède les moyens pour protéger la santé psychologique des travailleurs et qu'il les met en application. Un avis de correction peut être émis.

Comme l'a mentionné M^{me} Gauthier, la prévention du harcèlement repose avant tout sur la connaissance et la reconnaissance du phénomène. Personne n'est à l'abri du harcèlement psychologique au travail. La prévention est l'affaire de tous. Personne ne doit tolérer l'inacceptable. ■

PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

Moyens de prévention

- > Code d'éthique
- > Mécanismes de gestion des conflits
- > Politique pour contrer le harcèlement
- > Politique pour contrer la violence

Actions

- > Informer et former les gestionnaires et les travailleurs
- > Identifier les facteurs de risque
- > Mettre en place des moyens de prévention