



Le harcèlement au travail

25^e colloque de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal

Anastassia Markova, psychologue

Le 19 avril 2024

Plan de la présentation

- 1. Définition et processus
- 2. Types de harcèlement
- 3. Causes
- 4. Conséquences individuelles
- 5. Conséquences organisationnelles
- 6. Comment prévenir le harcèlement ?

1. Définition et processus

Ce qui n'est pas du harcèlement :

- ▶ Le stress
- ▶ Le conflit
- ▶ Les mauvaises conditions de travail

Définitions

- « Toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude....) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'une personne, mettant en péril l'emploi de celle-ci ou dégradant le climat de travail.»

(Marie-France Hirigoyen, 1998)

Définitions (suite)

- « 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 de la personne salariée et qui entraîne, pour celle-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée. »

(Art.81.18, Loi sur les normes du travail)

Liste des agissements hostiles

► 1. Atteinte aux conditions de travail

(contestations systématiques de toutes les décisions prises par la personne ciblée, critiques exagérées ou injustes de son travail, mise en difficulté par des consignes impossibles à exécuter, etc.)

► 2. Isolement et refus de communication

(mettre quelqu'un à l'écart, refuser de lui parler, interdire à ses collègues de lui parler)

Liste des agissements hostiles (suite)

► 3. Atteinte à la dignité

(moqueries, gestes méprisants, propos disqualifiants, rumeurs malveillantes, etc.)

► 4. Violence verbale, physique ou sexuelle

(menaces de violence physique, hurlements injurieux, harcèlement sexuel, harcèlement qui se poursuit à l'extérieur par des coups de téléphone nocturnes ou des lettres anonymes)

Éléments constitutifs :

- ▶ Conduite vexatoire
 - ▶ Agissements hostiles ou non désirés (paroles, gestes ou comportements)
 - ▶ Fréquence et durée
 - ▶ Atteinte à la dignité ou à l'intégrité
 - ▶ Milieu de travail rendu néfaste
-
- ▶ L'intentionnalité : oui ou non?
 - la position du législateur : le harcèlement peut être constitué indépendamment de l'intention de l'auteur.

2. Types de harcèlement

- Le harcèlement vertical descendant (venant de la hiérarchie)
- Le harcèlement horizontal (venant de collègues)
- Le harcèlement mixte
- Le harcèlement ascendant (individuel ou de groupe)
- Le cas d'une tierce personne agissant dans le milieu de travail sous la responsabilité de l'employeur (par exemple, un parent ou un élève)

3. Causes

1) Le contexte organisationnel

A) La culture de l'entreprise (tolérance des supérieurs, banalisation, acceptation implicite)

B) Les styles de gestion :

- Le style autoritaire
- Le style « laisser-faire »

3. Causes (suite)

2) Les facteurs individuels

A) Les personnes ciblées

- Aucune spécificité caractérielle
- Groupe hétérogène de victimes
- Contexte de recherche d'un bouc émissaire
- L'atypicité

3. Causes (suite)

2) Les facteurs individuels

B) Les harceleurs. Pourquoi harcèlent-ils?

- Par manque d'intelligence émotionnelle ou de compétences sociales
- Par besoin de s'affirmer
- Par envie ou jalousie
- Par passivité
- Par peur
- Par insécurité suite à l'atteinte de leur niveau d'incompétence

3. Causes (suite)

2) Les facteurs individuels

B) Les harceleurs. Les personnalités pathologiques.

- Les personnes à comportements tyranniques
- Les personnes obsessionnelles
- Les personnes paranoïaques
- Les pervers narcissiques

Note : La majorité des harceleurs n'ont pas de troubles de la personnalité.

4. Conséquences individuelles

- Le stress et l'anxiété
- La dépression
- Les troubles psychosomatiques
- Le stress post-traumatique
- Les changements au niveau de la personnalité
- Le suicide
- Les conséquences sur la vie professionnelle des victimes

5. Conséquences organisationnelles

- Coût interne direct (baisse de l'efficacité de la victime, absentéisme)
- Coût interne indirect
 - détérioration du climat de travail
 - perte de confiance des autres salariés
 - augmentation du taux de roulement
- Coût externe (image de l'entreprise, action en justice)

6. Comment prévenir le harcèlement psychologique?

La prévention organisationnelle

- 1) La prévention primaire : analyser l'organisation et l'environnement du travail, identifier les dysfonctionnements et améliorer les pratiques de gestion, par exemple le recours au supérieur hiérarchique N+2 et à un représentant des RH.
- 2) La prévention secondaire : informer, sensibiliser les salariés et les aider à développer leurs ressources psychologiques.
- 3) La prévention tertiaire : prendre en charge les employés, éviter la détérioration ou faciliter le retour au travail après un congé de maladie.

6. Comment prévenir le harcèlement psychologique?

La prévention au niveau individuel

- 1) Les personnes ciblées
- 2) Les harceleurs
- 3) Les témoins

Questions/Commentaires