

ÉTUDE SUR LA DIMENSION PSYCHOLOGIQUE DANS
LES PLAINTES EN HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

*Rapport de recherche sur les plaintes résolues
par la Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse*

Lucie France Dagenais Ph.D.
avec la collaboration de France Boily

Direction de la recherche et de la planification

Décembre 2000

TABLE DES MATIÈRES

POINTS SAILLANTS.....	i
INTRODUCTION.....	1
PARTIE I.....	3
Présentation.....	3
1 Harcèlement en milieu de travail : définition.....	3
2 Cadre d'analyse du harcèlement psychologique au travail.....	9
PARTIE II.....	16
Résultats de l'analyse de la dimension psychologique du harcèlement au travail	16
1 DESCRIPTION DES DOSSIERS D'ENQUÊTE ÉVALUÉS.....	16
2 CONDUITES VERBALES ET PHYSIQUES CONSTITUTIVES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL	20
2.1 Analyse de catégorisation des conduites verbales.....	20
2.2 Analyse de catégorisation des comportements	29
2.3 Commentaire sur l'analyse des manifestations de harcèlement psychologique au travail	34
3 CONSÉQUENCES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL	37
3.1 Effets du harcèlement psychologique sur la personne elle-même dans l'exécution de son travail	38
3.1.1 Les effets du harcèlement psychologique au travail sur la personne elle-même.....	38
3.1.2 Les effets sur la personne harcelée dans l'exécution de son travail	42
3.2 Effets du harcèlement psychologique sur les conditions de travail de la personne harcelée.....	43
3.2.1 Le droit atteint dans les conditions de travail.....	44
3.2.2 Le droit atteint dans le climat de travail	46
3.3 Effets du harcèlement psychologique sur la personne hors du travail	49
3.3.1 Les effets du harcèlement sur la santé psychique.....	49
3.3.2 Les effets du harcèlement sur la santé physique.....	50

3.3.3	Autres types d'effets hors travail.....	51
3.4	Effets du harcèlement et atteintes aux droits fondamentaux de la personne	52
3.5	Commentaire sur l'analyse des conséquences du harcèlement psychologique au travail	55
CONCLUSION		57
BIBLIOGRAPHIE		62

TABLE DES ANNEXES

ANNEXE 1	Grille d'analyse sur le harcèlement psychologique au travail	67
ANNEXE 2	Distribution régionale des dossiers harcèlement, 1995 à 1998	68
ANNEXE 3	Droits atteints et répartition des plaignants.....	70
ANNEXE 4	Secteurs d'activités selon la répartition des mis en cause.....	70
ANNEXE 5	Résultats dans le règlement du différend.....	71
ANNEXE 6	Conséquences du harcèlement psychologique	72
ANNEXE 7	Manifestations de harcèlement : <i>les conduites verbales selon le nombre des occurrences relevées</i>	73
ANNEXE 8	Manifestations de harcèlement : <i>les conduites physiques selon le nombre des occurrences relevées</i>	75
ANNEXE 9	Conséquences du harcèlement : <i>les effets sur la personne seulement</i>	76
ANNEXE 10	Conséquences du harcèlement psychologique au travail : <i>les atteintes aux droits fondamentaux et le harcèlement non discriminatoire</i>	78
ANNEXE 11	Conséquences du harcèlement : <i>les effets sur l'exécution du travail</i>	79
ANNEXE 12	Conséquences du harcèlement : <i>la modification des conditions de travail</i>	80
ANNEXE 13	Effets sur l'évaluation de l'employé selon le nombre des occurrences.....	81
ANNEXE 14	Effets négatifs sur le climat-atmosphère de travail selon le nombre des occurrences.....	82
ANNEXE 15	Effets sur d'autres personnes de l'environnement de travail selon le nombre des occurrences.....	83
ANNEXE 16	Effets du harcèlement sur la victime hors de son travail selon le nombre des occurrences relevées	84

POINTS SAILLANTS DE L'ÉTUDE SUR LA DIMENSION PSYCHOLOGIQUE DANS LES PLAINTES EN HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

La notion de harcèlement psychologique

- Le harcèlement discriminatoire, acte prohibé par la Charte des droits de la personne, est susceptible de compromettre les droits fondamentaux d'une personne, tels que sa dignité, son intégrité physique et psychologique, sa vie privée, sa réputation et autres droits protégés par la Charte.
- Dans le cadre de l'étude, la dimension psychologique du harcèlement au travail est repérée à travers les faits allégués dans un litige entre un plaignant et un mis en cause dans les dossiers d'enquête en harcèlement résolus à la CDPDJ.
- L'étude examine les circonstances et manifestations du harcèlement au travail telles que relevées dans les témoignages des dossiers d'enquête, des éléments qui nous orientent sur l'identification des effets et non des causes du phénomène.

Caractéristiques des plaignants harcelés

- Quel est le statut d'emploi des plaignants harcelés? Selon les données disponibles, 90,0% des plaignants en harcèlement occupaient un travail à temps complet au moment des faits alors que seulement 10% travaillaient à temps partiel.
- Quels sont les principales atteintes aux droits? Pour l'ensemble des plaignants affectés par le harcèlement, le premier droit atteint a trait aux conditions de travail détériorées, dans 33,1% des cas, au congédiement et/ou mise à pied, dans 26,6% des cas, suivi du climat de travail perturbé, dans 21,0% des cas. Viennent ensuite, la démission forcée (10,5%), le droit atteint dans l'embauche (4,8%) et, enfin, la mutation (2,4%) et la suspension (1,6%).
- Les femmes se plaignent plus que les hommes du harcèlement au travail car plus de 80% des plaintes en harcèlement sexuel, soit la majorité des plaintes de harcèlement au travail traitées à la Commission, sont déposées par des femmes.

Caractéristiques des personnes qui harcèlent

- Qui sont les personnes qui harcèlent? Dans la majorité des cas, la personne qui harcèle a un *lien hiérarchique* avec l'employé(e) harcelé(e). Dans un autre tiers des cas, cette personne est toujours le responsable hiérarchique lui-même, mais agissant *de concert avec les collègues* de travail de la personne harcelée. Enfin, dans moins de 10,0% des cas, il s'agit d'un *confrère ou d'un groupe de collègues de travail* qui harcèlent un(e) autre collègue, correspondant au phénomène du « mobbing ».
- Secteur d'activité d'où proviennent les plaintes de harcèlement? L'organisation où se déroule le harcèlement au travail, selon notre corpus de plaintes, est une entreprise privée ou publique œuvrant le plus souvent dans les secteurs de services, un baromètre déterminant des mutations actuelles du travail.

Les principales manifestations

Les manifestations de harcèlement psychologique en milieu de travail sont constituées de propos et de conduites abusifs de la part d'une personne qui harcèle à l'encontre d'un(e) employé(e), et ne découlent pas de la gestion courante des affaires de l'organisation. Elles sont de l'ordre de propos d'insinuation, de dévalorisation, de propos ambivalents, d'infériorisation, etc. Elles sont aussi de l'ordre de conduites d'intrusion, de simulation, de talonner et autres.

Les principales conséquences

L'étendue des effets du harcèlement au travail est vaste et se répercute même hors de la sphère du travail pour la personne harcelée. Les impacts se manifestent sur la santé physique et mentale tant au travail que dans la vie privée. Les effets se manifestent en plus directement sur le lien d'emploi par les conditions et le climat de travail détériorés, le congédiement et même, la démission forcée ou la suspension.

INTRODUCTION

Le présent rapport s'inscrit dans le mandat du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail créé en 1999 par madame Diane Lemieux, ministre du Travail, afin d'étudier les divers aspects du phénomène du harcèlement psychologique au travail, ainsi que de proposer des moyens de prévention et de réparation.

Outre les représentants du ministère du Travail et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, les autres membres du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail sont la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission des normes du travail, le ministère de la Santé et des Services sociaux, ainsi que le Secrétariat à la condition féminine.

L'étude de la Commission a pour objet d'identifier les manifestations et les répercussions du harcèlement psychologique au travail dans le cadre de plaintes de harcèlement discriminatoire qu'elle a reçues. Elle a pour but de cerner la problématique des conduites et conséquences de ce phénomène sous l'angle plus particulier des personnes qui y sont exposées, les plaignants, et des personnes qui le font subir. L'étude propose un examen méthodique de plaintes en harcèlement discriminatoire résolues à la Commission entre 1995 et 1998 et dont la très grande majorité concerne des cas de harcèlement sexuel, ce qui colore nécessairement les résultats obtenus. L'examen permet notamment de préciser dans quelle mesure les formes de harcèlement dans le travail, et principalement le harcèlement sexuel, comporte des éléments de harcèlement psychologique.

Effectuée dans le cadre d'un projet de recherche de la Commission¹, la présente étude s'appuie sur les dossiers d'enquête en harcèlement, un matériau de recherche original n'ayant jamais été exploité et offrant une grande richesse de contenu pour évaluer le harcèlement dans sa dimension psychologique. Cette réalisation constitue l'unique étude empirique à ce jour qui aborde la question du harcèlement tant du point de vue des plaignants que des harceleurs eux-mêmes, directement à travers les faits allégués au dossier d'enquête.

L'initiative de la Commission est l'occasion de poursuivre et d'élargir l'examen de ses requérants amorcé depuis déjà 1996². Cette réalisation débouchera ultérieurement, conformément à l'orientation de la Commission dans sa lutte contre toutes les formes de harcèlement, sur des mesures d'information et d'éducation visant à mieux faire connaître les droits fondamentaux à respecter à l'égard du harcèlement psychologique au travail.

Après avoir précisé les concepts et définitions relatifs au harcèlement dans le travail, nous décrirons ensuite les résultats de l'analyse des dossiers de plaintes en harcèlement traitées à la Commission et présentés dans le rapport.

¹ Voir *Recherche sur le harcèlement psychologique au travail, projet de recherche sur les plaintes en harcèlement déposées à la CDPDJ entre 1995 et 1998*, Lucie France Dagenais, Direction de la recherche et de la planification, 25 février 2000.

² Les plaintes des requérants de la Commission sont analysées dans les études suivantes: *Les requérants et les allégations de plaintes à la CDPQ, une analyse des données recueillies de janvier à décembre 1995*, Bureau de Montréal, Lucie France Dagenais, 3 juillet 1996. *Analyse préliminaire des facteurs de fermeture dans les dossiers « non réglés » dans le secteur travail pour le motif grossesse pour 1996, 1997 et 1998*, Frederico Fonseca, sous la dir. de Lucie France Dagenais. *Analyse préliminaire des facteurs de fermeture dans les dossiers « non réglés » dans le secteur travail pour le motif sexe pour 1996, 1997 et 1998*, Frederico Fonseca, sous la dir. de Lucie France Dagenais. Voir aussi : *Étude comparative 1995-1997 sur les requérants et les allégations de plaintes à la CDPDJ : Bureau de Montréal*, Lucie France Dagenais, avril 2000 (Cat. 2.229-13).

PARTIE I

PRÉSENTATION

1 HARCÈLEMENT EN MILIEU DE TRAVAIL : DÉFINITION

§ La notion de harcèlement et le cadre d'action de la Charte

La notion de harcèlement a été définie par la Commission des droits de la personne dans un document adopté en octobre 1987, dans les termes suivants : « Il s'agit d'une conduite se manifestant, entre autres, par des paroles ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de l'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte ».³ Ces motifs sont : la race, la couleur, le sexe, 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.

La Commission peut recevoir les plaintes en harcèlement discriminatoire, tel que harcèlement sexuel, harcèlement racial, harcèlement fondé sur le handicap, l'âge et autres, c'est-à-dire fondé sur un motif de discrimination inscrit dans la Charte. En dehors d'un tel motif, la notion de harcèlement est « non discriminatoire »⁴ et ne constitue pas une atteinte au droit à l'égalité au sens des articles 10 à 19 de la Charte. Elle est susceptible toutefois de compromettre les droits fondamentaux d'une personne comme la dignité, l'honneur et la réputation (article 4), l'intégrité

³ Commission des droits de la personne, *Orientation de la Commission des droits de la personne du Québec face au harcèlement en milieu de travail*, document adopté à la 292^e séance de la Commission, tenue le 9 octobre 1987 : 3-4. La Commission a également apporté une définition du harcèlement dans le secteur du logement : voir *Le harcèlement dans le logement*, Document d'orientation, juin 1993 : 39.

⁴ Marc-André Dowd, « Le harcèlement au travail : mise en œuvre de la Charte des droits et libertés de la personne », Mini-colloque *Le harcèlement (ou la violence au travail)*, Montréal, 16 décembre 1999 : 14.

(article 1), le droit à la vie privée (article 5), et d'autres droits protégés par la Charte, tels que le droit à des conditions de travail justes et raisonnables (article 46).

Le harcèlement est un problème qui concerne les habitudes et surtout les règles de conduite et de comportements admises et pratiquées dans une société. Il s'agit ainsi d'une question à caractère psychosocial référant à l'attitude, aux mœurs et à la morale.

Le cadre d'action de la Charte n'a toutefois pas « ...pour objectif d'arrêter des règles rigides de bonne conduite dans la société, ni de s'immiscer dans les rapports d'ordre personnel, mais de rappeler que les êtres humains doivent avant tout être considérés comme des êtres égaux en valeur et en dignité et se doivent, en conséquence, respect mutuel ».⁵ La Charte dont la mission est de contribuer à l'amélioration du climat social en milieu de travail, a un but réparateur qui consiste à contribuer « à éliminer des conduites antisociales sans égards aux motifs ou intentions de ceux qui en sont à l'origine »⁶.

La jurisprudence en matière de harcèlement sexuel est à l'origine de l'identification des composantes essentielles de la notion de harcèlement en milieu de travail que sont le caractère non désiré et répétitif de la conduite et les effets négatifs pour la victime des actes reprochés⁷.

Toute démarche visant à identifier les composantes du harcèlement psychologique en milieu de travail constitue une clé importante car elle permet de reconnaître le caractère abusif de certains comportements afin d'agir sur ce processus indésirable.

⁵ Commission des droits de la personne, *Orientation de la Commission des droits de la personne du Québec face au harcèlement en milieu de travail*, document adopté à la 292^e séance de la Commission, tenue le 9 octobre 1987 : 1.

⁶ *Robichaud c. Canada (Conseil du trésor)*, [1987] 2.R.C.S. 84, p. 91 (J. LaForest) cité in Marc-André Dowd, « Le harcèlement au travail : mise en œuvre de la Charte des droits et libertés de la personne », Mini-colloque *Le harcèlement (ou la violence au travail)*, Montréal, 16 décembre 1999 : 19.

⁷ Pour une approche juridique des conséquences du harcèlement, voir Maurice Drapeau, *Le harcèlement sexuel au travail*, Éditions Yvon Blais, 1991 : 88.

§ Le harcèlement au travail et la dimension psychologique

Au delà des définitions juridiques du harcèlement au travail, la notion est en pleine évolution pour donner autant d'importance à la dimension psychologique qu'au comportement physique.

Le harcèlement au travail est parfois désigné de harcèlement professionnel, de harcèlement hiérarchique ou encore, dans certains cas, de harcèlement moral⁸. Le trait commun à ces différentes formes d'atteinte aux droits dans le harcèlement au travail est qu'elles s'inscrivent toutes dans un rapport de pouvoir et sont souvent l'illustration même d'un abus de pouvoir.

Quelle que soit la nature des relations en cause, le phénomène du harcèlement psychologique représente l'enjeu de situations de travail où l'univers professionnel est très fortement créateur d'émotions. Par les contraintes de la relation interpersonnelle dans cet univers professionnel, la personne harcelée ne peut échapper à la prise en compte de ses émotions remettant en cause son identité propre. En tant que phénomène du monde du travail, le harcèlement ou violence dans les organisations se révèle donc une réalité relative à plusieurs problèmes de santé mentale au travail.

Il y a alors un lien à faire entre le harcèlement et les mutations de la nature relationnelle du travail dont le rapport identitaire pour les personnes est de plus en plus fort. Nous entrons dans une conception du travail qui dépend de l'aptitude comportementale de chacun faisant appel à des qualités relationnelles dont tout le secteur des services, où se concentrent maintenant la majorité des travailleurs, fait grand usage.

Dans le passage de l'ère industrielle à la société postindustrielle, voire à la société des services, le travail contient de nombreux éléments de valorisation de la personne sans compter

⁸ Le harcèlement moral est ainsi désigné en référence à l'ouvrage à succès de Marie France Hirigoyen, *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien*, Paris, Éditions Syros, 1999.

l'accélération de l'individualisme qui se traduit par « la subordination de la totalité sociale à l'individu en tant qu'être *moral*, indépendant et autonome ».⁹ Considérer les caractères propres au secteur tertiaire dans l'ensemble de l'activité économique, devient « un instrument d'analyse et de compréhension efficace » car ce secteur est porteur de « nombreuses conséquences non seulement économiques ...mais culturelles »¹⁰.

Le travail comme lieu important de construction identitaire devient un pivot central de la santé mentale. Parce que les personnes consacrent plus du tiers de leur vie au travail et que les critères de performance et d'efficacité relatifs au travail ne cessent de s'accroître, les facteurs liés à l'organisation jouent un rôle de plus en plus important dans les problèmes de santé mentale au travail. « La reconnaissance du domaine émotionnel, de l'investissement affectif dans le travail ou même de sa composante affective relève d'un mouvement important dans la société d'aujourd'hui ».¹¹ Là où il y avait auparavant fatigue physique liée à l'effort de production, il y a aujourd'hui apparition de phénomènes plus tertiaires, liés à des facteurs psychiques comme « le stress, l'angoisse et l'isolement psychologique dans le travail »¹².

Dans ce contexte, les émotions sont une dimension de plus en plus essentielle de la situation de travail des personnes, surtout quand la performance est tributaire de la relation entre celles-ci, dépendant plus de l'intangibilité de cette relation que du respect comme tel de tâches et modalités d'opération précises.

À l'inverse, les règles organisationnelles et structurelles encadrant les rapports du travail devenant plus floues, les personnes sont moins clairement encadrées par elles qu'auparavant.

⁹ Louis Dumont, *Essais sur l'individualisme*, Points, 1991 : 3.

¹⁰ « Secteur (tertiaire) », *Encycopaedia Universalis*, Vol. 15, 1968 : 989-992.

¹¹ Maurice Thévenet, « Le travail : que d'émotions! », *Revue française de gestion*, novembre décembre 1999 : 142.

¹² Alain Lelaube, *Le travail. Toujours moins ou autrement*, Le Monde-Éditions, 1997 : 104.

Par ricochet, les situations de harcèlement sont appelées à se dérouler dans un contexte de dégradation des conditions de travail.

Conséquemment, les conduites de harcèlement au travail tendent moins à se rattacher à des aspects de pathologie individuelle comme telle, qu'à certains facteurs de l'organisation du travail contemporaine, tels que : la réduction des ressources dans les entreprises; la dégradation des conditions de travail des salariés; le mode de gestion par projet dont le déroulement dépend de la qualité des rapports existants entre les personnes à l'origine de l'initiative; les nouvelles formes et exigences de productivité demandées aux travailleurs; les incitations pressantes pour envisager la retraite dans un contexte de rationalisation de ressources; etc...

§ Difficultés à objectiver le harcèlement psychologique comme phénomène

Les rares analyses du harcèlement psychologique dans les situations de travail, comme celle présentée ici, sont une illustration de l'importance trop souvent négligée de l'aspect relationnel et des émotions dans la vie quotidienne de travail. Toutefois, il existe des difficultés bien réelles à objectiver empiriquement les aspects concrets d'un phénomène de plus en plus perçu socialement mais encore très peu étudié. Très peu étudié d'abord, puisqu'il y a peu de mécanismes de déclaration des actes de harcèlement chez les employeurs. De plus en plus socialement perçu ensuite, car les problèmes de harcèlement et de santé mentale au travail connaissent une augmentation sans précédent dans tous les pays industrialisés incluant le Québec.

Selon l'Organisation internationale du travail (OIT), les comportements abusifs ou tyranniques en milieu de travail à l'endroit d'un pair ou d'un subalterne, sont de plus en plus fréquemment dénoncés¹³. Les brimades représentent une façon de plus en plus répandue d'humilier, de saper

¹³ OIT, « La violence sur le lieu de travail - un problème mondial. Les chauffeurs de taxi, les employés des services de santé et les enseignants font partie des professions les plus exposées », *Communiqué de presse*, 20 juillet 1998, cité in Moreau, 28 août 2000 : 33.

le moral des personnes ou des groupes. Ces actions affectent une proportion de plus en plus significative de travailleurs et ce, de façon plus élevée dans le secteur des services¹⁴. Au Québec, le nombre de réclamations à la Commission de santé et de sécurité du travail (CSST) pour dommages psychologiques a plus que décuplé au cours de la dernière décennie et la durée des absences ne cesse de s'accroître¹⁵.

Les difficultés à préciser la nature exacte de ce phénomène, tiennent à trois facteurs. Premièrement, elles tiennent au seuil de tolérance psychologique variable d'une personne à l'autre lorsque placée devant un problème de nature psychosociale qui réfère, tel que mentionné plus haut, aux attitudes, aux mœurs et à la morale. Dans plusieurs milieux de travail, des habitudes et modèles de comportements à caractère offensant persistent même s'ils peuvent échapper souvent à ceux qui les manifestent.

Deuxièmement, elles tiennent à une invisibilité relative de ce problème dans les milieux de travail, car les préoccupations de santé mentale sont généralement perçues comme une responsabilité individuelle de la part de ces milieux et restent ainsi à l'écart des projets de développement des ressources humaines.

Finalement, les difficultés à objectiver le harcèlement découlent de la grande diversité tant des comportements que des effets du phénomène, tandis que les formes que prennent ces comportements ont des effets subtils se faisant souvent sentir à plus ou moins long terme.

¹⁴ L'OIT estime à 13% dans l'administration publique et 10% dans le secteur bancaire et les autres types de services, la proportion de travailleurs affectés par les brimades et la violence au travail. Cité dans Moreau, 28 août 2000 : 16.

¹⁵ « Depuis le début des années 1990, environ 2000 réclamations par an attribuables à la violence au travail sont admises à titre de lésions professionnelles. De 1990 à 1998 inclusivement, les durées moyennes d'indemnisation pour des lésions psychologiques sont passées de 89,7 jours à 127,5 jours. » CSST (2000), *Nombre et fréquence relative des lésions attribuables à la violence en milieu de travail*, Direction de la statistique et de gestion de l'information, Service de la statistique, 2 juillet, cité sur <http://cgsst.fsa.ulaval.ca/violence/>.

La dimension psychologique du harcèlement explique qu'il est souvent ardu pour la personne de briser le silence et de parler ouvertement d'une situation de harcèlement. La dynamique insidieuse du phénomène, sans compter la peur réelle de perdre son emploi, implique qu'il est souvent risqué pour la victime de dénoncer le problème vécu et d'aller jusqu'à déposer une plainte auprès d'une instance telle que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Sans compter le fait que la Charte dans ses dispositions juridiques ne permet de couvrir qu'une partie des litiges en harcèlement, soit le harcèlement discriminatoire, tel que déjà mentionné. Les plaignants de la Commission ne représentent donc qu'une partie des victimes de harcèlement constaté.

Ces difficultés ne devraient toutefois pas constituer un obstacle à une défense efficace des droits fondamentaux des victimes de harcèlement.

2 CADRE D'ANALYSE DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

§ Les deux composantes essentielles du harcèlement

Le harcèlement est défini essentiellement à partir du caractère complexe de ses manifestations en tant que conduite non désirée produisant un effet négatif sur la personne, soit par son caractère répétitif, soit par la nature de ses impacts¹⁶.

Comme l'importance de ce phénomène est difficilement estimable en termes uniquement quantitatifs, il doit être évalué à partir de critères plus sensibles. En effet, en dépit des difficultés à objectiver les situations de harcèlement au travail, leur dénominateur commun est qu'elles portent toutes atteintes à la dignité et à l'intégrité psychologique et/ou physique de la personne en raison du caractère vexatoire et méprisant d'une conduite. Une situation de harcèlement

¹⁶ Hélène Tessier, *Le harcèlement en éducation : responsabilité légale et problèmes éducatifs*, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, allocution présentée à Québec, au Colloque sur les « Développements récents en droit de l'éducation », 12 mars 1999 : 2-3.

psychologique peut alors s'apprécier à l'aide de ses composantes essentielles que sont le caractère harcelant et non désiré de la conduite ainsi que ses effets sur la victime.

§ Définition du harcèlement psychologique au travail

La définition du harcèlement psychologique retenue dans le cadre de cette étude, qui s'est grandement inspirée de la définition de la Commission relativement au harcèlement discriminatoire, et reprise par le Comité sur le harcèlement psychologique au travail, est la suivante : « Une conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes généralement répétés et non désirés, et qui est de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique et physique de la personne ou de nature à compromettre un droit, à entraîner pour elle des conditions de travail défavorables, une mise à pied, un congédiement ou une démission forcée. Un seul acte grave qui engendre un effet nocif peut aussi être considéré comme du harcèlement »¹⁷.

Cette définition est large et prend en compte que dans une plainte résolue, la démonstration de la preuve met en lumière le fait que le harcèlement est une atteinte aux droits. Un lien objectif entre la conduite de harcèlement et les effets produits sur la victime est donc déjà déterminé dans le cadre du processus d'enquête.

Le harcèlement est aussi un phénomène subjectif au sens où intervient la perception de la victime et non uniquement l'intention de la personne qui harcèle. D'où la pertinence de prendre en compte la dimension psychologique attachée à la perception des répondants dans l'examen des conduites harcelantes et de leurs effets. Ceci nous permet d'examiner ce qui s'est passé au moment où les faits se sont produits ainsi que les conséquences qui ont suivies, tel que consigné dans les témoignages de plaintes. Dans le cadre de la recherche, cette définition opératoire du harcèlement psychologique au travail nous permet donc de reconnaître

¹⁷ Nicole Moreau, *En finir avec le harcèlement psychologique au travail*, le 28 août 2000 : 13.

l'existence de ce phénomène en regard de témoignages tant de plaignants que des personnes qui harcèlent.

Le but de cette étude est de cerner la dimension psychologique du harcèlement en milieu de travail à partir d'une analyse de ses composantes essentielles que sont les conduites harcelantes et leurs effets sur la victime selon ces témoignages. Alors que ceux-ci nous permettent d'évaluer la définition opérationnelle du harcèlement, en identifiant les manifestations et effets du problème sur les personnes qui l'ont vécu selon les dossiers de plaintes examinés, en revanche ces seuls témoignages ne nous permettent pas de valider l'ensemble des situations de harcèlement psychologique au travail.

§ Le caractère vexatoire et continu de la conduite de harcèlement

La définition retenue du harcèlement psychologique entend couvrir la multiplicité des conduites de harcèlement en milieu de travail, telles que relevées dans les dossiers de plaintes examinés. Nous tentons en particulier de situer le caractère vexatoire de la conduite à l'intérieur d'une constellation de catégories d'analyse qualifiant la nature de ces manifestations. Celles-ci sont des paroles, gestes, actes ou comportements de la part d'un harceleur visant à établir son pouvoir sur une personne qui se voit ennuyée, humiliée, dénigrée, discréditée, diminuée, ridiculisée, bref qui est harcelée. Les manifestations de harcèlement psychologique au travail sont souvent subtiles, tel que déjà noté, et cela complique leur observation. En effet, il est important d'apporter la distinction suivante. Même si les manifestations identifiées peuvent souvent s'inscrire dans une opération de séduction, ce qui est d'autant plus vrai avec le harcèlement sexuel, toutes les manifestations de séduction en milieu de travail ne sont pas d'emblée à considérer comme des conduites de harcèlement.

Les conduites examinées, parce qu'elles apparaissent dans la recherche de la preuve consignée au dossier d'enquête, témoignent clairement du caractère particulièrement délicat et complexe de la situation de harcèlement à décrire. La cueillette des données permet de répondre à l'une des questions relatives à la problématique du harcèlement psychologique au travail qui nous

intéresse, à savoir: quelles sont les principales conduites harcelantes tant verbales que comportementales de la part de la personne qui harcèle à l'encontre des personnes harcelées identifiées dans les dossiers de plaintes?

Dans le cadre de cette recherche, compte tenu des limites de temps, il ne nous a pas été possible d'établir un lien statistiquement observable entre des conduites harcelantes déterminées et des effets particuliers dont nous allons parler, constatés d'après les témoignages issus de l'enquête. Toutefois, ces effets handicapants n'en sont pas moins observables du point de vue des victimes. Notre analyse permet ainsi de faire émerger des aspects apparemment imperceptibles mais néanmoins innombrables de la dimension psychologique des conduites harcelantes au travail. La reconnaissance de ces conduites qui se manifestent concrètement, nous permet de constater que le harcèlement existe bel et bien et qu'il n'est pas une simple vue de l'esprit.

§ Les effets du harcèlement psychologique sur la victime et sur ses droits fondamentaux

La Charte a un but réparateur et s'intéresse en ce sens aux effets de la discrimination ou atteintes aux droits fondamentaux. La réparation implique la personne susceptible de remédier à toute situation de harcèlement, soit le mis en cause, toujours tenu responsable pour de tels actes.

En choisissant de concentrer l'étude sur les effets¹⁸ du harcèlement psychologique au travail sur la victime, nous laissons de côté l'examen des causes déjà passablement identifiées dans les

¹⁸ Pour une recension sommaire des conséquences psychosociales relevées dans la littérature, voir Nicole Moreau, *Rapport d'étape Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, [décembre 1999] Annexe 3 : 8. Les principales conséquences recensées portent sur la santé mentale des victimes (dépression; syndrome post-traumatique; épuisement professionnel) et sur l'exclusion du marché du travail (chômage; congé de maladie) ou le changement d'emploi.

travaux existants¹⁹. Notre orientation apporte ainsi une contribution répondant au besoin de création d'une banque de données organisées sur le harcèlement permettant de mieux distinguer les effets des causes afin de mieux intervenir. Une analyse portant sur les effets du phénomène trouve tout son sens pour évaluer, en particulier, les atteintes à l'intégrité de la personne qui réfèrent aux impacts sur le plan psychologique, moral, social, aussi bien que physique, ainsi que les atteintes à la dignité.

L'analyse des effets ou atteintes aux droits sur la personne à son travail, permet de couvrir conditions de travail défavorables allant jusqu'aux menaces de suspension, renvoi, mise à pied et même démission forcée. Par exemple, comment le harcèlement psychologique agit sur les conditions ou le climat de travail et sur le congédiement de la personne visée? La définition retenue permet de couvrir en plus les impacts du harcèlement vécus par la personne sur son travail ou hors de son travail, tels que l'absentéisme pour maladie, les perturbations de la vie privée, les affectations de la santé physique et mentale (estime de soi, peur, colère, honte, angoisse, impuissance), l'épuisement professionnel, etc.

En identifiant les effets ou conséquences du harcèlement sur la personne, nous serons en mesure, ultérieurement, de préciser comment assurer la protection de la victime. La définition retenue comporte donc une visée prospective dont les applications trouveront échos dans les recommandations proposées par le Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail ainsi que dans les actions entreprises par la Commission.

¹⁹ La question des causes ou sources du phénomène du harcèlement psychologique au travail est traitée dans la littérature selon des typologies qui varient en fonction des auteurs. Selon Damant, Dompierre et Jauvin (avril 1997 : 35) les causes dépendent de multiples facteurs : individuels; interpersonnels; sociaux; organisationnels; reliés à l'environnement. Selon Leymann (1993, cité in Soares, 18 janvier 2000 : 9) : les causes dépendent de l'organisation du travail; du stress; de la gestion des conflits; et de l'absence d'un style de leadership. Enfin, selon le groupe communautaire « Au bas de l'échelle » (cité in Soares, 18 janvier 2000 : 10) : les causes du harcèlement psychologique dépendent du changement organisationnel et de la précarisation du travail. Voir Moreau, *Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique*, 21 mai 1999 : 21, Annexe 2.

§ Source de données et méthode de recherche

Une centaine de dossiers de plaintes en harcèlement dans le secteur travail sont ouverts chaque année à la Commission tous motifs et droits confondus, pour l'ensemble des régions du Québec. Ces plaintes sont généralement déposées à la Commission en invoquant une atteinte aux droits relatif au congédiement, à la mise à pied et à des conditions de travail affectées (suspension, déplacement, mutation, etc).

Pour les fins de notre analyse nous n'avons retenu que les dossiers dits résolus, soit les dossiers pour lesquels un règlement est intervenu entre le plaignant et le mis en cause à la suite des interventions de la Commission. Nous avons fait ce choix en raison de l'objectif arrêté de cette recherche voulant s'attarder principalement aux manifestations et aux conséquences du harcèlement psychologique, des dimensions repérables uniquement dans des dossiers arrivés en fin de processus d'enquête. Le caractère particulièrement complexe des manifestations et effets du harcèlement apparaît dans la recherche de la preuve d'enquête, une démonstration apparaissant au dossier finalement résolu²⁰.

Afin d'identifier les composantes du harcèlement psychologique au travail, la principale source de données au départ est un corpus de 300 plaintes en harcèlement dans le secteur travail déposées entre 1995 et 1998 à la Commission. L'effectif sélectionné pour analyse représente les 124 dossiers de plaintes résolus en harcèlement (sexuel, racial, handicap, etc) dans le secteur travail, soit le tiers de l'ensemble des demandes reçues. L'étude porte uniquement sur les dossiers où une entente est intervenue entre les parties, indépendamment de cas pour lesquels un jugement du Tribunal des droits de la personne a pu être rendu.

²⁰ Commission des droits de la personne, *Orientation de la Commission des droits de la personne du Québec face au harcèlement en milieu de travail*, document adopté à la 292^e séance de la Commission, tenue le 9 octobre 1987 : 2,6.

§ Méthodologie

Après l'identification et la sélection des dossiers, nous avons procédé à une analyse de contenu des plaintes en harcèlement au travail, réalisée à partir d'une grille de renseignements que nous avons construite²¹. Le rapport²² qui suit présente les résultats de l'analyse effectuée sur le corpus des plaintes examinées. La réalisation de l'étude s'est déroulée entre janvier et fin septembre 2000²³.

Une approche qualitative des témoignages de plaignants et de personnes qui harcèlent, apparaissant aux dossiers d'enquête, a été privilégiée. Ce mode de description du harcèlement psychologique au travail permet de faire ressortir la multiplicité des aspects interagissant dans ce phénomène. L'analyse inductive effectuée implique un processus où les catégories se construisent au fil de la recherche, ainsi qu'en fonction de nos objectifs et questions de recherche sans toutefois viser la vérification d'une hypothèse de départ. Ce choix méthodologique s'appuie sur le fait que nous croyons en la valeur de données dont la cohérence logique découle d'un même corpus de dossiers d'enquête en harcèlement. Pour appuyer, enfin, les interprétations que nous proposons des catégories d'analyse identifiées, nous référons à la littérature sociologique et psychologique, en insistant sur son versant psychanalytique.

²¹ La grille d'analyse (voir Annexe 1) permet de recueillir des informations sur les aspects suivants : le profil (sexe, occupation, etc) et le droit atteint des plaignants de harcèlement, la responsabilité du mis en cause, certaines manifestations et conséquences du phénomène tant sur la victime que sur son milieu de travail, ainsi que le mode de règlement du différend intervenu.

²² L'examen des dossiers de plaintes et la rédaction des précis d'analyse ont été effectués par France Boily, étudiante finissante à la maîtrise en sociologie à l'Université du Québec à Montréal.

²³ La première étape s'est déroulée entre janvier et mars 2000 pour la compilation des dossiers harcèlement de la Commission (selon le secteur travail par droit atteint et par motif invoqué), la préparation d'une grille d'analyse et la préparation des questions de recherche. La seconde étape s'est déroulée de avril à juillet 2000, avec l'embauche de France Boily, pour procéder à l'inventaire et à la sélection des dossiers d'enquête servant à effectuer l'analyse de contenu sur les dossiers sélectionnés, suivi de la compilation des résultats d'analyse. L'étape finale s'est déroulée de août à fin octobre 2000 : rédaction d'un premier rapport de recherche.

PARTIE II

RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE LA DIMENSION PSYCHOLOGIQUE DU HARCÈLEMENT AU TRAVAIL

Avant de présenter les résultats de l'analyse de contenu de l'ensemble des plaintes en harcèlement examinées, cette section entend décrire l'effectif des dossiers d'enquête évalués aux fins de cette recherche.

1 DESCRIPTION DES DOSSIERS D'ENQUÊTE ÉVALUÉS

Pour les fins de la présente recherche, 124 dossiers d'enquêtes en harcèlement traités à la Commission, ont été évalués. La majorité concerne des cas de harcèlement sexuel, ce qui teinte forcément la présentation de nos résultats. Nous avons établi une première classification des données en regard de l'effectif des dossiers de plaintes pour chacune des catégories suivantes l'année de la plainte, la région de provenance, le sexe, l'âge ainsi que l'occupation du plaignant, le droit atteint, le secteur d'activité du mis en cause, l'identification du harceleur, et, enfin, le règlement intervenu dans chaque cas. Le contenu des dossiers à partir de quoi nous avons tiré notre analyse se compose, notamment, du formulaire de la plainte au moment du dépôt, du formulaire de demande d'enquête, du formulaire pour résultat d'enquête, du rapport final de l'enquêteur, parfois d'un rapport médical, et de tout autre pièce versée habituellement au dossier d'enquête.

§ Période couverte pour l'étude des plaintes

La répartition des 124 dossiers de plaintes solutionnées entre 1995 et 1998 à la Commission est la suivante : 1995 : 36 dossiers, 1996 : 23 dossiers, 1997 : 41 dossiers et 1998 : 24 dossiers.

§ Distribution régionale

La grande majorité des dossiers analysés, provient de la région de Montréal, soit 86 dossiers. Ensuite, 15 dossiers proviennent de Québec, 14 de la région de Sherbrooke, 6 proviennent de Hull, et, finalement, 3 sont de la région de Rouyn-Noranda (Annexe 2).

§ Description des caractéristiques des plaignants

- *Catégorie de sexe.* La distribution des plaignants selon les catégories de sexe indique que les femmes sont cinq fois plus nombreuses que les hommes à déposer des plaintes de harcèlement auprès de la Commission, alors que 103 femmes et 21 hommes composent le corpus de plaintes examinées.
- *Catégorie d'âge.* Les données sur les catégories d'âge ne sont pas significatives puisque nous ne disposons pas de l'ensemble des données pour les régions du Québec²⁴.
- *Occupation.* Selon les données disponibles, plus de 90,0% des répondants occupaient un travail à temps complet alors que les autres travaillaient à temps partiel au moment des faits.
- *Droit atteint.* Pour l'ensemble des plaignants affectés par le harcèlement, le premier droit atteint a trait aux conditions de travail dans 33,1% des cas, au congédiement et/ou mise à pied dans 26,6% des cas, suivi du climat de travail dans 21,0% des cas. Viennent ensuite, la démission forcée (10,5%), le droit atteint dans l'embauche (4,8%) et, enfin, la mutation (2,4%) et la suspension (1,6%) (Annexe 3).

²⁴ Les données sur l'âge sont apparues aux dossiers dans seulement 29 cas sur 124.

§ Description des caractéristiques du mis en cause

- Dans la majorité des cas (74 dossiers ou 59,7%), la personne qui harcèle est le supérieur hiérarchique lui-même. Dans un autre tiers des cas (39 dossiers), le harceleur identifié est toujours le superviseur mais accompagné cette fois d'un ou de plusieurs employés. Enfin, dans moins de 10,0% des cas (11 dossiers), le harceleur n'est pas le supérieur hiérarchique mais plutôt un collègue ou un groupe de collègues agissant à l'encontre d'un(e) autre employé(e), phénomène correspondant à du « mobbing »²⁵.
- *Secteur d'activité du mis en cause.* La très vaste majorité de l'ensemble des plaintes en harcèlement examinées, soit 80,6%, émane du secteur des services incluant le commerce (gros et détail), les services publics et privées, l'hébergement et la restauration, les divertissements et la culture ainsi que le transport. Moins de 20,0% du total des plaintes appartient aux secteurs plus traditionnels de l'économie, tels que les industries manufacturières et le bâtiment. (Voir Annexe 4). Étant donné la prédominance des activités de services dans les dossiers examinées, nous sommes en mesure d'évaluer des secteurs baromètres des mutations actuelles du travail, tel que noté précédemment.

§ Règlement du différend

- *Entente entre les parties.* Dans 95,0% des cas, les dossiers ont fait l'objet d'un règlement ou d'une entente entre les parties après intervention de la Commission. 4,0% des dossiers ont été résolus grâce à une médiation de la Commission, tandis qu'un seul dossier a fait l'objet d'une entente devant une autre instance, soit la Commission des normes du travail.

²⁵ Alors que le harcèlement psychologique au travail se produit habituellement entre l'employeur et un employé, dans le cas du mobbing, le harcèlement se produit plutôt entre un groupe d'employés à l'encontre d'un autre employé.

- *Types de résultat intervenu dans le règlement du différend.* Dans 81 cas, l'entente s'est soldée par une compensation monétaire pouvant dépasser 8 000\$ (Voir annexe 5). De plus, dans 61 cas, le résultat du litige a été l'accomplissement d'un acte, avec ou sans la compensation financière, tel que, une lettre d'excuse (17 cas), une entente particulière entre les parties (11 cas), l'établissement d'une politique (9 cas), la réintégration dans le poste (5 cas), une lettre de référence (6 cas), des mesures disciplinaires à l'endroit du harceleur (3 cas), ou autres.

§ **Autres constats généraux sur la cueillette des données d'enquête en harcèlement**

Nous avons procédé à un second type de classification des données émanant des dossiers d'enquêtes en harcèlement répertoriés à la Commission. Cette classification vise à faire ressortir et à préciser la dimension psychologique du harcèlement au travail à travers plus particulièrement une description des manifestations et conséquences du phénomène. À ce second niveau, nous avons effectué une analyse de contenu des dossiers d'enquêtes à partir de l'occurrence²⁶ des informations repérées dans les dossiers.

On peut retenir, au départ, une série de constats généraux découlant de la cueillette des données d'enquête en harcèlement. Un premier élément ressort de la compilation des données recueillies sur la *Grille d'analyse sur le harcèlement psychologique au travail* (Annexe 1). Il confirme d'abord la forte présence de considérations à caractère psychologique dans les témoignages étudiés dans les dossiers de harcèlement au travail. Un second élément révèle que l'exposition au harcèlement au travail, telle que ressortant de l'analyse qualitative des dossiers d'enquête examinés, doit être regardée à la lumière de la composante sexuelle alors qu'une majorité de dossiers de plaintes en harcèlement examinés concernent le harcèlement sexuel. À la lecture des témoignages on constate de quelle façon les femmes harcelées le sont dans les milieux de

travail. Finalement, alors que l'importance des autres différences, différences d'âge, d'occupation et de région a pu apparaître parfois à travers l'analyse de contenu des témoignages examinés, le devis de recherche n'a pas permis jusqu'ici de les évaluer finement.

2 CONDUITES VERBALES ET PHYSIQUES CONSTITUTIVES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Deux sous-catégories d'analyse composent le champ des manifestations, soient les « conduites verbales », ainsi désignées parce qu'elles réfèrent avant tout aux propos tenus par la personne qui harcèle envers le plaignant selon les données rapportées au dossier d'enquête et les « conduites physiques » qui concernent plus directement les comportements du harceleur envers le plaignant.

En ce qui regarde les conduites verbales, nous avons relevé 367 occurrences dans les dossiers recensés (voir Annexe 7), contre 95 occurrences pour les conduites physiques (voir Annexe 8). Ce qui a été dit par le harceleur est donc plus prédominant que ce qu'il a fait en tant que manifestations de harcèlement à en juger par le nombre des occurrences relevées dans les dossiers examinés. Nous présentons en premier l'analyse de contenu portant sur les conduites verbales.

2.1 ANALYSE DE CATÉGORISATION DES CONDUITES VERBALES

La logique des propos harcelants tenus par le harceleur à l'endroit de personnes harcelées s'articule autour d'une douzaine de catégories relevées dans l'information analysée. Ces catégories, plus ou moins dominantes dans les témoignages examinés, sont classées selon

²⁶ On peut définir la notion d'occurrence d'après l'apparition d'une unité linguistique dans les témoignages apparaissant au dossier d'enquête.

l'ordre d'apparition ou d'occurrence que l'on a relevé en Annexe 7²⁷. Nous avons catégorisé les conduites verbales selon les types de propos tenus : l'insinuation, la dévalorisation, l'impasse, le propos ambivalent, l'infériorisation, la tentative de transgression, le transfert de la demande, l'invitation, l'appel à la majorité, la tentative de museler, la cachotterie, la présomption, et enfin, le propos qui ridiculise.

Les témoignages classés sous ces principales catégories de propos ont été relevés ici entre guillemets. Comme ils parlent souvent par eux-mêmes ils nous permettent d'apporter une bonne illustration des types de conduites verbales de harcèlement identifiées.

§ L'insinuation du harceleur

On constate d'abord que l'insinuation, en raison du plus grand nombre (80) d'occurrences apparues, constitue la toute première catégorie parmi les conduites verbales relevées dans les dossiers d'enquête en harcèlement au travail.

Par exemple, « Si un soir ça nous tente d'aller prendre un verre, tu viendras », ou encore « Lequel de nous deux se met à genoux? » sont des insinuations. À y regarder de près, cette dimension semble s'établir sur le fait que la personne harcelée au travail fait face à une situation qui s'impose à elle. Que ce soit le « ça nous tente d'aller prendre un verre » ou le « ça nous tente de travailler sur ce projet », il n'y a pas de différence significative, dans la mesure où ce qui est suggéré plus ou moins ouvertement par le harceleur c'est de faire accepter une démarche, une proposition, ou tout autre chose, sans avoir préalablement demandé et clairement obtenu l'accord de l'employé.

²⁷ Voir à la fin l'Annexe 7. *Manifestations de harcèlement. Les conduites verbales selon le nombre des occurrences relevées.*

§ La dévalorisation de la victime par le harceleur

La seconde catégorie la plus importante selon l'ordre d'apparition des occurrences (52 occurrences) et représentant les conduites verbales relevées chez les répondants est la dévalorisation : « T'as un gros handicap, tu es la fille d'un conseiller ». La dévalorisation constitue une mise en doute des compétences d'une personne par l'invalidation ou la sanction. La dévalorisation de l'employée est plus qu'une porte ouverte au harcèlement psychologique au travail, elle le compose intégralement. Plus précisément « Le harcèlement est rendu possible parce qu'il est précédé d'une dévalorisation »²⁸. Dévaloriser une employée en signalant son ignorance ou encore un défaut perçu par le harceleur, c'est aussi la mépriser : « Tu es une maudite chienne » ou encore « Vous, les femmes, vous êtes toutes une bande de chialeuse ».

Affirmer l'ignorance de quelqu'un revient à le dévaloriser en ce que cela témoigne d'une absence de culture, d'humanité, donc d'une possible conscience : « Les gens de ta race sont des animaux sans éducation ». Abaisser un employé à l'état d'animal, du fait de son ignorance, c'est finalement le rendre dépendant²⁹ de son chef. Ainsi, l'ignorance a pour corollaire la dépendance de la personne harcelée face à son supérieur, le harceleur, qui veut imposer sa figure dominante et instaurer sa loi morale dans l'organisation.

§ L'impasse de la victime

Les conduites verbales harcelantes au travail relèvent souvent (51 occurrences) de propos menant la personne harcelée à l'impasse : « C'est moi le patron, tu dois faire ce que je demande, sans commentaires ». Ces propos dénotent jusqu'à la menace et l'intimidation. Cette catégorie de conduites rappelle l'ancienne maxime taylorienne du travail industriel, soit la conception-exécution : le patron pense et l'employé exécute. L'employé se trouve de plus

²⁸ Marie-France Hirigoyen, *Le harcèlement moral (la violence perverse au quotidien)*, Paris, Syros, 1998 : 58.

²⁹ Hirigoyen, 1998 : 115.

acculé à une impasse non pas parce qu'il n'arrive pas à dire que le harcèlement qu'il subit est insupportable, mais bien parce qu'il n'a d'autre choix que celui de partir, en démissionnant de façon forcée, si le harcèlement se poursuit. Il est enfin poussé dans un cul de sac s'il vient qu'à parler³⁰ : « Je peux jouer avec les chiffres, tu n'es pas encore syndiquée », ou encore : « Ça fait deux ou trois semaines que j'y pense, s'il n'y a pas d'amélioration dans un mois, tu es dehors ». Pas d'autres choix n'est offert ici à la personne harcelée; c'est ça ou dehors.

Le fait que l'employé n'arrive pas à dire ou qu'il n'a pas le choix de dire, agit comme une forme d'abus de pouvoir de la part de l'employeur qui harcèle en stimulant sa « peur du chômage »³¹. La confirmation de la vulnérabilité à la perte d'emploi est en lien direct avec l'accroissement de l'incidence et de la prévalence du harcèlement en milieu de travail³².

§ Le propos ambivalent du harceleur

Une autre catégorie émergeant encore fortement (35 occurrences) de l'analyse des dossiers est le propos ambivalent : « J'aime ta présence et tu représentes bien le restaurant ». Remarquons que dans cette flatterie déplacée, la frontière existant entre une relation intime et une relation professionnelle est mince. Cette frontière est d'autant plus mince que le propos se traduit, notamment, par l'ambivalence des attitudes envers l'employée : « Ça, c'est France, notre réceptionniste préférée. Es-tu belle, hein. C'est la plus belle de la compagnie ». Il y a ici une certaine confusion entre le fait de travailler comme réceptionniste dans une entreprise et les caractéristiques personnelles de l'employée visées par le harceleur. L'ambivalence se traduit non seulement dans les propos du harceleur, mais surtout dans l'impression d'incertitude et la déstabilisation qu'il veut produire sur l'employée : « Un curriculum vitae ne représente rien

³⁰ Hirigoyen, 1998 : 64.

³¹ Hirigoyen, 1998 : 64.

³² Voir D. Chappell, V. Di Martino, *Violence at Work*, International Labor Office, Genève, 1998, cité in Nicole Moreau, *En finir avec le harcèlement psychologique au travail*, septembre 2000 : 15.

pour moi [le patron], ça ne dit rien sur ta personnalité ». Ainsi, cette dimension de l'ambivalence repose sur le fait que la relation entre le supérieur et son employé ne relève plus principalement de caractéristiques objectives de travail, mais bien subjectives ou personnelles.

§ L'infériorisation de l'employé

L'infériorisation est aussi une catégorie qui ressort souvent (32 occurrences) de l'analyse de contenu des dossiers de harcèlement. Cette catégorie de conduites verbales n'est pas sans lien avec celle de la dévalorisation mentionnée plus haut. La catégorie état d'infériorité sous-entend que l'employé occupe une position inférieure non seulement dans l'entreprise mais surtout parmi l'ensemble des employés : « Ça confirme ce qu'on [les autres employés] pensait de toi », alors que la dévalorisation diminuait la personne par rapport à elle-même (ex. : « Tu es une maudite chienne »). Cette catégorie de conduites verbales témoigne enfin du mépris ou d'un manque flagrant de respect pour un groupe de personnes en particulier : « Les femmes ne connaissent rien à la mécanique et ce serait trop dur de leur expliquer » ou encore : « Votre religion vous interdit de sortir, vous devez avoir une vie monotone ».

§ La tentative de transgression du harceleur

Une autre catégorie importante compose l'analyse du champ des conduites verbales : la tentative de transgression (32 occurrences). Il s'agit bien d'une tentative, et non pas d'un passage à l'acte, caractéristique davantage reliée à la dimension sexuelle du harcèlement au travail. En effet, quand il y a passage à l'acte, le harceleur pose sa main sur une partie du corps de la personne harcelée. Ainsi, des cas de viol ont même été relevés dans les dossiers analysés. Dans la tentative de transgression des conduites verbales, il y a plutôt manifestation ou expression d'un essai, une attitude qui s'inscrit dans le contexte de la relation particulière entre la personne qui abuse de son pouvoir en harcelant et l'autre, la plaignante qui est harcelée : « Je n'ai pas encore laissé ma femme, car je veux t'essayer d'abord ».

Il s'agit de chercher à transgresser une interdiction, d'un essai de désobéissance. Dépasser les règlements écrits de l'entreprise pour amener l'employé à participer à contourner des règles établies, est aussi l'une des dimensions de ce type de propos harcelants. Le phénomène d'incitation à la falsification de documents pourrait, par exemple, illustrer cette catégorie.

La tentative de transgression peut aussi correspondre à ce que l'on nomme l'« abus narcissique »³³ de la part du mis en cause : « Je n'aime pas tes cheveux montés, j'aimerais que tu les laisses tomber, ça me tourne la tête ». Ici encore, la frontière est mince entre une relation objective et une relation subjective au travail.

§ Le transfert de la demande du harceleur

Une autre catégorie du champ analysé de la conduite verbale est le transfert de la demande (20 occurrences). Par transfert, il faut comprendre qu'il y a un déplacement des composantes contenues dans la demande du harceleur dans sa communication directe avec la personne harcelée. Ce transfert implique, notamment, que la demande est projetée sur la personne harcelée comme réceptrice par défaut. Par demande, il faut comprendre qu'il s'agit en fait d'une attente : « Il ne faudrait pas que tu penses juste à moi et à mon plaisir » ou encore : « Tu sais, si je consens, il y a toujours moyen de s'arranger ». La demande est le corrélat d'une attente, d'un besoin à combler reposant sur un manque de la part de celui qui demande³⁴. Le harceleur projette sur l'employé l'intention de ses attentes, peu importe le contenu de celles-ci, que ce soit en vue du résultat d'un projet de travail ou encore d'augmenter ses avantages et bénéfices plus personnels.

Conséquemment, dans ce type de propos harcelants la frustration du harceleur peut se retourner contre l'employé en raison d'une demande antérieure non satisfaite, ou tout

³³ Hirigoyen, 1998 : 12.

³⁴ « Frustration », *Encyclopaedia universalis*, vol. 7, 1968 : 410-414.

simplement, dont la réponse ne correspond pas à ses attentes : « Qu'est-ce que tu fais ici. T'es pas gênée, tu ne te sens pas mal. Moi, je serais mal à ta place ».

§ L'invitation faite à l'employé

L'invitation (18 occurrences) fait suite, dirions-nous, et va de pair avec l'incitation : « Il m'invite au restaurant ». Proposer à quelqu'un du même milieu de travail que nous, un projet en l'invitant, n'est certainement pas à considérer toujours comme une conduite harcelante. Cependant, pour peu qu'on y regarde de près, dans le cas d'une conduite harcelante on demande à la personne visée de se commettre à faire quelque chose : « Il m'a invité à aller souper chez lui ». Ici, toutefois, contrairement à la simple proposition, il y a présence d'une communication directe, c'est-à-dire que le harceleur tente ouvertement d'amener l'employé dans une situation requérant une réponse de sa part, ou une prise de position, bref de faire son choix: « Il m'a invité à aller danser ». Ce choix n'est toutefois qu'apparent, car l'invitation comporte déjà une orientation, une visée et une direction. La communication directe dans le harcèlement au travail relève de composantes unidirectionnelles dans l'interaction allant du harceleur à la personne harcelée.

§ L'appel à la majorité ou souligner l'exception de la victime

Une autre catégorie composant notre champ d'analyse repose sur l'appel à la majorité ou souligner l'exception (16 occurrences) : « Tu n'es pas la seule » ou « Y en a plein qui aiment ça », ou encore, « Mais Louise se laisse faire, elle ». Cette catégorie vise, notamment, à identifier tous les membres ou employés, au groupe d'employés dans l'entreprise. Comme la « cohésion d'un groupe provient de l'identification de ses membres au même »³⁵, le harceleur invoque la présence d'un certain courant dominant pour obtenir les faveurs désirées. Il faut entendre par courant dominant, le climat-atmosphère ou culture du lieu de travail : « Rares

³⁵ « Groupe (dynamique de) », *Encyclopaedia Universalis*, Vol. 8, 1968 : 49-55.

sont les femmes et les hommes qui n'ont pas de maîtresse ou d'amant ». Dans le harcèlement au travail, les attentes du harceleur sont ce par quoi se compose et s'articule le sens de ce climat-atmosphère de travail. Dans certains milieux, une dynamique particulière à un lieu de travail donné, « explique ses conduites »³⁶ : « Tu sais, il y a des milliers de filles dans la rue qui voudrait avoir ce travail; la seule raison pour laquelle je consens à te rencontrer, c'est parce que tu connais Cinthia ».

§ Museler l'employé

Une autre catégorie des conduites verbales repose sur le fait de museler (15 occurrences) : « Parles-en pas à personne, on va te traiter de folle », ou encore : « Si vous décidez d'aller en cour, ça peut se tourner contre vous ». Cette catégorie de conduites verbales dans le harcèlement au travail implique plusieurs niveaux. Il peut s'agir de museler d'éventuelles oppositions, de réfréner l'expressivité de l'employé, de refuser ses idées, ses opinions, etc. Mais il peut s'agir aussi, pour le harceleur, de vouloir se protéger en muselant la personne harcelée : « Si tu parles, je vais perdre ma famille et mon entreprise. Toi, tu n'as rien à perdre ». Bref, c'est d'empêcher la personne harcelée de prendre part à une quelconque initiative en la mettant en garde contre les répercussions de ses paroles ou de ses gestes.

§ La cachotterie du harceleur

Une autre catégorie de propos est la cachotterie (9 occurrences) : « Il n'y a pas de témoin », ou encore : « As-tu peur que les autres s'en aperçoivent ». Cette catégorie n'est pas sans relation avec la catégorie précédente, celle de museler. Le fait, pour un employeur, de demander à un employé de cacher quelque chose qui tend plus ou moins à sortir de la procédure normale dans le cadre de son travail, est, on l'a vu plus haut, lui transférer la faute par le fait même : « Laisse-toi faire, c'est pas grave, personne ne nous voit ». Mais la cachotterie comprend un aspect plus

³⁶ « Groupe (dynamique de) », *Encyclopaedia Universalis*, Vol. 8, 1968 : 51.

subtil et insidieux qui tend à laisser au dépourvu un employé face à une éventuelle situation malencontreuse. S'il « n'y a pas de trace objective, cela [l'enjeu de la cachotterie] n'existe pas »³⁷.

Ainsi, dans cette catégorie qui compose le harcèlement psychologique au travail, il s'agit de laisser l'employé harcelé sans aucun moyen pour témoigner du véritable enjeu de la cachotterie. Autrement dit, advenant une dénonciation, ce sera sa parole contre celle de l'employeur. Et, à cet égard, pas de parole du tout devant le chef. Pour peu qu'on y regarde de près, user de la cachotterie, c'est encore museler l'employé mais de façon plus sournoise.

§ La présomption du harceleur

La présomption est une forme supplémentaire de conduites harcelantes relevées (4 occurrences). Elle implique conjectures et suppositions d'où peuvent découler une forme de prévision de la part du harceleur au sujet de l'employé harcelé : « Il s'est informé [sur] ce que j'ai dit au médecin ». Dans ce type de conduites harcelantes, la personne qui harcèle parle du travail de l'employé pour le soupçonner par conjecture importune, économique ou autre³⁸ : « Il me soupçonne à tort d'utiliser son numéro de carte de crédit ». De la présomption découle en outre des déductions, par exemple : « Il s'informe pour savoir avec qui j'ai passé la nuit, aux autres employés ».

§ Ridiculiser l'employé

Enfin, la dernière catégorie qui compose le champ des manifestations verbales comportementales est le fait de ridiculiser (3 occurrences) l'employé, non seulement au plan professionnel mais en plus au plan personnel : « Il riait de ma maladie ». Ce type de conduites

³⁷ Hirigoyen, 1998 : 105.

³⁸ Hirigoyen, 1998 : 114-115.

harcelantes suppose de rendre insignifiant, c'est-à-dire quelconque et sans intérêt, le travail fait par l'employé harcelé. Ridiculiser suppose aussi de se moquer des erreurs possibles effectuées par celui-ci : « Il riait de mes erreurs ».

Comme nous pouvons le constater, la catégorisation des conduites verbales du harcèlement au travail rend compte de la forte sollicitation de la dimension psychologique des interactions qui se déroulent entre le harceleur et la personne harcelée au travail. Les propos du harceleur rendent compte de l'emploi de tactiques d'approche, de déstabilisation voire de destruction et de chantage dans le but d'obtenir non seulement l'adhésion de la victime mais surtout d'obtenir de sa part des faveurs quelconques, très souvent à caractère sexuel. Ainsi, par le haut niveau d'acuité émotionnelle des propos tenus, les conduites verbales du harceleur tendent à solliciter fortement les états psychiques de la personne harcelée.

Mais pour parvenir à mieux saisir le caractère contraint et non désiré de ces conduites, il importe d'examiner aussi les catégories de comportements harcelants. Leur analyse nous permet de mieux préciser l'intensité des manifestations d'abus de pouvoir dans les interactions à caractère psychologique qui se déroulent dans le milieu de travail, entre le harceleur et la personne harcelée.

2.2 ANALYSE DE CATÉGORISATION DES COMPORTEMENTS

Dans le harcèlement au travail, les comportements du harceleur sont complémentaires aux conduites verbales et se renforcent mutuellement. Ces conduites représentent des gestes ou des actes c'est-à-dire des manières de se comporter avec autrui qui sont objectivement observables. Les conduites recensées dans les dossiers d'enquête³⁹ correspondent à des catégories ou manifestations d'interactions entre le harceleur et sa victime, ayant cours au

³⁹ Voir Annexe 8. *Manifestations de harcèlement. Les conduites physiques selon le nombre des occurrences relevées.*

travail. Sept catégories de comportements jugés suffisamment importants pour être rapportés par les répondants, ont ainsi été tirées de l'analyse de contenu des dossiers. Ces conduites physiques sont : l'intrusion, la proposition, la simulation, les actes de talonner et de cerner, le non dit, et enfin, l'omnipotence.

§ L'intrusion harcelante

L'intrusion est le premier (avec 22 occurrences) type de comportement harcelant mentionné par les répondants. Dans ce cas, l'intrus est le harceleur : « Il m'appelle chez moi ». L'intrus s'introduit indûment, de façon non désirée voire forcée, dans les affaires personnelles de l'employé : « Il a brisé le cadenas de mon casier et a vidé son contenu ». L'intrusion pourrait aussi signifier un viol de la conscience dans la mesure où l'employé harcelé se voit non respecter. L'employé est non seulement spolié de ses objets personnels mais, surtout, attaqué dans son intimité personnelle. L'intrusion peut aussi être une tentative de ré-orientation des idées et actions privées de la personne harcelée en regard des désirs et demandes de l'intrus : « Il m'a téléphoné un dimanche matin pour aller bruncher avec lui ».

§ La proposition faite à l'employé

La proposition est la seconde catégorie (20 occurrences) de comportements qui compose le champ des conduites physiques du harcèlement : « Il m'offre plein de consommations ». La proposition peut signifier une certaine volonté d'enivrer l'employée de manière à perturber son état d'adaptation dans le milieu de travail. Transporter l'employée hors d'elle-même, donc hors de soi, c'est-à-dire hors conscience. La volonté de proposer un état particulier à l'employée peut aussi vouloir lui suggérer une tâche à accomplir, mais sournoisement, sans communication directe : « Il m'a laissé les clés de l'entreprise ». Le fait de faire une proposition à l'employé sans communication directe cherche tout simplement à l'appâter dans un dessein quelconque. Un présent offert est un bel exemple pour illustrer cette dimension : « Il m'offre des cadeaux », ou encore : « Il n'arrête pas de m'acheter des vêtements ». La catégorie de la proposition implique

aussi un aspect d'anticipation de la relation recherchée entre le harceleur et la personne harcelée.

§ La simulation de gestes du harceleur

Vient ensuite une autre catégorie, la simulation (14 occurrences). Par simulation, il faut comprendre que le harceleur feint une réalité déguisée ou imaginaire, une sorte d'illusion sur la réalité⁴⁰ : « Il fait semblant de sodomiser avec un billot ». Cette attitude correspond à la volonté de concrétiser, dans la réalité, les attentes de celui qui harcèle. Plus spécifiquement, celui-ci tend à vouloir se satisfaire en simulant un scénario imaginaire. La satisfaction du harceleur passe alors par un objet substitut⁴¹ à l'objet réel de son désir, l'employée harcelée : « Il faisait des mouvements de va-et-vient en simulant une relation sexuelle ». Bien entendu, cette transformation de la réalité, nous l'avons déjà dit plus haut, trouve son expression dans les attentes du mis en cause : « Il mimait une fellation dans son bureau ». Ainsi, ces conduites de harcèlement au travail traduisent « le discours du maître »⁴² qui perpétue son système de valeurs dans un milieu de travail donné. Les attentes du harceleur, exprimées aussi explicitement que dans les exemples ci-dessus, c'est-à-dire dans la simulation de gestes grossiers à l'endroit de la personne harcelée, sont le relais médiateur ou l'intermédiaire de son discours.

§ Talonner le salarié

Une catégorie supplémentaire compose le champ des conduites physiques, l'action de talonner (avec 14 occurrences) : « Il s'arrange toujours pour travailler au même endroit que moi », ou

⁴⁰ Freud parle de cette réalité déguisée comme une réalité imaginaire qui n'a rien à voir avec le réel. Voir « Frustration », *Encyclopaedia Universalis*, Vol. 7, 1968 : 412-413.

⁴¹ Par substitut, il faut entendre le remplacement d'une chose par une autre. Voir J. Laplanche et J.-B. Pontalis, « Formation substitutive », *Vocabulaire de la psychanalyse*, P.U.F., 1967 : 1 71.

encore : « Il m'envoie toujours des messages dans ma boîte vocale ». L'action de talonner un employé au travail est bien de l'ordre du harcèlement dans la mesure où la personne qui harcèle envahit l'espace dont celui-là a besoin pour se mouvoir afin d'exécuter ses fonctions. La personne qui harcèle peut poursuivre non seulement physiquement l'employée harcelée, mais peut la surveiller sournoisement : « Elle tient dans son agenda la date à laquelle je suis menstruée et elle vérifie si c'est vrai que j'ai des crampes ces journées-là ». Talonner c'est parfois aussi vérifier à outrance et à tout moment le travail réalisé par l'employée harcelée afin de pouvoir la remettre en question, ce qui se résume à attendre la faute.

§ Les non dits du harceleur

Une autre catégorie importante qui ressort de l'analyse de contenu du champ des conduites physiques de harcèlement repose sur le non-dit (13 occurrences) : « Il me déshabille des yeux » ou encore : « Quand je passe, il a un sourire au coin des lèvres ». Sujet à toutes les interprétations de la part de la personne harcelée, la catégorie du non-dit peut viser à créer une sorte d'auto-dénigrement de l'employée sur elle-même. Elle peut viser aussi à créer chez cet employé du doute⁴³, l'une des manifestations les plus courantes des conduites harcelantes, y compris dans les cas de mobbing, un type de harcèlement pratiqué par un groupe d'employés à l'encontre d'un collègue : « Tout le monde se lève et s'en va quand j'entre dans la cuisine ». Le doute que l'employé porte sur lui-même en raison du non-dit, vise non seulement à remettre en question sa compétence professionnelle, mais surtout son identité toute entière. Cette remise en question de l'employé, de ses facultés psychiques et cognitives, c'est encore ici, le rendre dépendant du chef ou du maître. La dépendance recherchée par celui ou ceux qui harcèlent veut court-circuiter toutes possibilités d'initiative, de créativité ou d'autonomie personnelle de la part de l'employé harcelé : « Il me dévisage quand je passe devant lui ».

⁴² « Frustration », *Encyclopaedia Universalis*, Vol. 7, 1968 : 410

⁴³ Hirigoyen, 1998 : 157.

§ Cerner la personne harcelée

Le fait de cerner un employé est encore une catégorie (6 occurrences) complémentaire qui s'ajoute au champ des manifestations comportementales du harcèlement psychologique au travail. Cette catégorie comporte une nuance sémantique supplémentaire à celle de talonner. Elle exprime un contrôle physique direct exercé sur la personne harcelée : « Il m'a enfermé dans la salle de bain ». Il est vrai que le fait de cerner quelqu'un ou de le talonner peut être sujet à interprétation. Alors que talonner impliquait une délimitation de l'espace dont l'employé harcelé a besoin pour se mouvoir au travail, et peut-être même une intrusion dans cet espace, le fait de le cerner implique ni plus ni moins d'emprisonner physiquement sa personne, en verrouillant une porte ou une entrée : « Il m'empêchait de sortir du bureau ». Cerner l'employé c'est donc non seulement délimiter, en le définissant, le pourtour d'un espace où il peut se mouvoir, mais c'est surtout vouloir parvenir à le rendre captif : « Quand je passe devant son bureau, il me bloque le passage ». On constate ici encore une fois comment l'abus de pouvoir dans la relation entre le harceleur et la personne harcelée au travail, trouve son expression dans le fait de cerner.

§ L'omnipotence du harceleur

Vient ensuite l'omnipotence (6 occurrences), une autre catégorie d'attitudes harcelantes identifiée dans les dossiers analysés. Cette catégorie de manifestations comportementales concrétise la forme absolue et sans limitation du pouvoir ainsi que des exigences véhiculées par le harceleur : « Il exige que je place ma chaise près de la sienne » et « Il m'oblige à aller au restaurant avec lui ». Ainsi, la catégorie de l'omnipotence agit telle une sentinelle sur l'employé harcelé. Elle est l'une des composantes que renferme la logique comportementale non seulement pour indiquer à l'employé harcelé, mais surtout pour lui dicter ce qu'il doit ou ne doit pas faire. L'omnipotence relève de la toute-puissance du pouvoir centralisé du harceleur et de sa suprématie. En véhiculant des règles de conduite qui ne sont pas codifiées, ce mode de

régulations⁴⁴ du jeu de pouvoir a un rôle d'importance dans le harcèlement psychologique au travail en prescrivant de façon autoritaire certaines conduites à l'employé.

2.3 COMMENTAIRE SUR L'ANALYSE DES MANIFESTATIONS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Au terme de cette première phase d'analyse, nous avons pu identifier et nommer clairement les types de propos et de conduites inscrits dans les manifestations de harcèlement psychologique au travail. La réalisation de cette première phase d'analyse a permis de mieux connaître ce phénomène en révélant la diversité de ses manifestations mise en relation avec leur double logique. La cueillette des données identifiées dans les dossiers d'enquête de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, a ainsi fourni une réponse à notre première question de recherche, à savoir : quelles étaient les principales conduites harcelantes, tant verbales que comportementales, de la part de harceleurs à l'endroit de personnes harcelées?

Nous avons vu une multiplicité de conduites de harcèlement en milieu de travail. Une constellation de catégories est apparue permettant de caractériser la nature vexatoire et non désirée de ces manifestations de harcèlement. Il s'agissait d'abord de paroles posées à l'encontre d'une personne pour la dévaloriser, l'inférioriser, la solliciter indûment, la museler, etc. Il s'agissait ensuite, de gestes, d'actes et de comportements posés pour la talonner, la cerner, l'envahir, la contraindre et autre, toujours dans un dessein de contrôle.

D'un côté, les conduites verbales identifiées témoignent des manifestations harcelantes de la part d'une personne qui abuse de son pouvoir. La personne harcèle en exprimant une gamme de paroles allant à l'encontre des règles admises et pratiquées dans un milieu de travail et à l'encontre souvent de la dignité et de l'intégrité de la personne harcelée. D'un autre côté, les

⁴⁴ Hirigoyen, 1998 : 114-115.

comportements relevés renforcent les manifestations harcelantes perçues et vécues par les plaignant(e)s eux-mêmes subissant des attitudes, gestes et autres conduites humiliantes.

Nous avons pu constater que les manifestations de harcèlement psychologique au travail sont subtiles et qu'elles prennent les formes les plus diverses, des plus sournoises aux plus brutales, tant dans les paroles que dans les gestes, tel que nous l'avons déjà noté. La description de ces conduites témoigne bien du caractère particulièrement délicat et complexe des situations de harcèlement vécues. Notre analyse a ainsi permis de faire émerger des aspects apparemment imperceptibles mais néanmoins innombrables de la dimension psychologique et relationnelle qui concerne la personne touchée par des conduites harcelantes au travail. La reconnaissance concrète de ces conduites qui se manifestent plus ou moins ouvertement, nous a surtout conduit à constater toute l'étendue des manifestations harcelantes et de démontrer, même sans les avoir davantage quantifiées, que le harcèlement existe bel et bien dans sa dimension psychologique.

§ La double logique verbale et comportementale des manifestations de harcèlement

L'identification des tactiques harcelantes découlant de l'analyse de contenu des dossiers, nous indique que ce phénomène se manifeste à l'intérieur d'une double logique qui est non seulement verbale mais surtout comportementale, dimensions s'articulant l'une à l'autre. Ainsi, les manifestations harcelantes correspondent à un double processus où les comportements renforcent les conduites verbales. Cette double logique s'anime à travers le rapport de domination du harceleur envers la personne harcelée et qui implique, le plus souvent, un supérieur, et son employé(e). Mais ce rapport peut aussi se manifester, nous l'avons vu dans l'une des catégories de comportements analysées, par exemple dans le cas du non dit, entre un ou plusieurs employés à l'encontre d'un collègue lorsqu'il s'agit du mobbing.

L'acte physique de harcèlement exprime une gradation supplémentaire, par rapport à l'acte verbal, dans l'intensité de la conduite harcelante, comme nous l'avons montré notamment avec les catégories d'intrusion, de simulation ou encore dans l'action de talonner, mais surtout avec l'omnipotence. Si le harcèlement est un processus qui s'inscrit généralement dans la durée et se manifeste le plus souvent par le cumul des actes, il n'est toutefois pas nécessaire que l'acte verbal ou le geste soit très souvent répété pour en exprimer toute la gravité, confirmant ainsi la définition initiale retenue du harcèlement. Le processus de harcèlement se développe dans la combinaison d'une pluralité d'éléments qui peuvent être disparates ou semblables, en des manifestations faibles ou soutenues, toujours insidieuses et qui, dans les manifestations extrêmes, sont les plus nocives.⁴⁵

La logique à la fois verbale et comportementale du harcèlement définit la dynamique de l'interaction dans la vie organisationnelle au travail entre le harceleur et la personne harcelée à travers un type particulier de relations qu'ils entretiennent en milieu de travail. Cette dynamique participe à délimiter les frontières et modalités du rapport de force qui intervient dans le harcèlement au travail. La délimitation de ces frontières s'effectue à partir des attentes généralement injustifiées d'un harceleur face aux réactions à l'endroit d'une personne harcelée. Les manifestations de harcèlement au travail se déploient ainsi toujours selon les aléas des vicissitudes subjectives du harceleur. On en déduit que le pouvoir contenu dans le fait de harceler un ou une employé(e) au travail est d'abord et avant tout de type relationnel.

Quant aux réactions affectives de la personne harcelée psychologiquement, elles rendent compte de la présence de plusieurs réalités conflictuelles qui, loin de pouvoir faciliter une tentative de réconciliation, s'entrechoquent, voire s'opposent, en s'excluant. Les manifestations de harcèlement psychologique minimisent l'employé(e) visé(e) jusque dans son aspect humain le

⁴⁵ Chantal Aurousseau, *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*, Protocole UQAM-CSN-FTQ, document n° 64, 1996, p. 37-38.

plus intime en dépassant le champ uniquement professionnel de son activité. En somme, c'est l'expression de la loi du plus fort.

Mentionnons en terminant que seules des analyses plus poussées pourraient nous permettre de préciser davantage un véritable processus de progression des propos aux conduites harcelantes en lien avec leurs types d'impacts sur la victime. Néanmoins, nous pouvons quand même déjà amorcer une première évaluation des impacts des conduites harcelantes sur les victimes. Nous verrons maintenant dans quelle mesure et à quels niveaux les manifestations de harcèlement entraînent des effets handicapants et comment ils se répercutent sur la personne tant dans l'exécution de son travail qu'en dehors de celui-ci.

3 CONSÉQUENCES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Suite à l'analyse de contenu des dossiers d'enquête, une catégorisation des effets a été effectuée d'après le nombre d'apparitions relevées dans les témoignages de plaignants issus de ces dossiers. L'observation empirique des conséquences du harcèlement, limitée à ces seuls témoignages, est uniquement descriptive. Nous entendons par « conséquences », les suites qu'une conduite harcelante entraîne sur la personne tant dans l'exécution de son travail que dans sa vie hors du travail. Il importe de préciser de plus que dans notre description des principales conséquences, il n'est nullement question d'élaborer de manière exhaustive un lien de causalité direct entre un type d'effets particulier et chacune des catégories de conduites verbale et comportementale déjà identifiées. Si nous pouvons dire pour l'instant que les effets recensés dans les témoignages sont induits par les manifestations de harcèlement, on ne peut pas aller jusqu'à les rattacher à une catégorie précise de conduites.

Cette analyse mériterait d'être approfondie davantage à une phase ultérieure de la recherche, notamment en fonction d'un ordre numérique d'apparition des effets recensés. Une telle hiérarchisation des données pourrait permettre d'établir un lien entre types d'impacts et types de conduites harcelantes.

Pour l'instant notre analyse nous permet essentiellement de relever différents effets selon le domaine où ils se font sentir, qu'il s'agisse des effets sur la personne elle-même au travail et agissant sur sa santé physique et psychologique ou sur sa vie hors travail, ou d'effets sur ses conditions et environnement de travail. La principale question de recherche à laquelle nous entendons répondre ci-dessous est donc la suivante : De quelle façon le harcèlement psychologique agit-il sur la personne elle-même dans l'exécution de son travail, sur les conditions et le climat de travail ainsi que sur sa vie en dehors du travail?

L'étendue des effets qu'ont les manifestations harcelantes sur la personne à son travail est vaste et variée à en juger par l'analyse des témoignages de plaignants examinés et le nombre important des occurrences relevées à ce sujet. Résumons les principaux effets recensés affectant la personne harcelée dans son milieu de travail (voir Annexe 6). Ces effets se manifestent d'abord sur la personne elle-même dans l'exécution de son travail (259 occurrences) de même que dans sa vie hors du travail (102 occurrences). Ces effets modifient ensuite ses conditions de travail (80 occurrences) et même son évaluation (48 occurrences). Ils modifient aussi le climat et l'environnement de travail de la personne harcelée (78 occurrences). Enfin, les effets du harcèlement se font sentir particulièrement sur sa dignité et son intégrité personnelles (65 occurrences).

3.1 EFFETS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SUR LA PERSONNE ELLE-MÊME DANS L'EXÉCUTION DE SON TRAVAIL

3.1.1 Les effets du harcèlement psychologique au travail sur la personne elle-même

La catégorisation des effets⁴⁶ du harcèlement psychologique au travail agissant sur la personne elle-même, est regroupée ci-dessous sous trois types d'impacts, soit les impacts au plan

⁴⁶ Nous avons regroupé à l'Annexe 9, les catégories les plus significatives, c'est-à-dire classées selon le plus grand nombre d'effectifs (plus de dix) apparus dans les témoignages des plaignants.

psychologique : la peur, se sentir perturbé, offensé, indigné, envahi, aliéné, chosifié et agressé; l'impact au plan moral : le déni de moralité; et, enfin, l'impact au plan social : l'isolement (Voir Annexe 9). Les effets sont entendus comme des réactions de la part de la personne elle-même face au déroulement d'une situation de harcèlement au travail.

§ Impacts sur la personne harcelée au plan psychologique

§ La peur

Le tout premier effet du harcèlement psychologique au travail sur la personne elle-même mentionné chez celles qui en sont victimes, est le sentiment de peur. Le plaignant se dit effrayé par son milieu travail, par la situation provoquée par celui qui harcèle et surtout par le type de rapports que le plaignant est tenu d'entretenir avec lui. Les craintes de la personne pour elle-même face à son harceleur s'expriment dans ces termes : « J'ai peur de lui »; « Je me sens démunie »; « Je suis méfiante »; « Je me sens en insécurité »; « Je suis paniquée à la seule idée de le voir ».

§ Se sent perturbé

Le second effet le plus mentionné par les personnes victimes de harcèlement est qu'elles se sentent perturbées au plan psychologique. Elles sont perturbées par les paroles et gestes du harceleur qui veut rendre dépendante sa victime en tentant de réorienter non seulement ses actions professionnelles mais surtout ses convictions et actions personnelles au niveau privé. La réaction affective de perturbation s'exprime par : « Je suis mal à l'aise »; « Je tremble »; « Ça me met dans une position inconfortable »; « Je me sens sous le choc »; et enfin, « Je me sens embarrassée ».

§ Se sent offensé

La personne harcelée au travail vit un autre effet important dans le fait d'être offensée par le harceleur lorsqu'elle subit un outrage à sa liberté d'expression. Dans ces cas, l'employée s'est dite « humiliée », « vexée », « blessée », « gênée » et « agacée » par la situation de harcèlement qui brime son énergie ou sa vigueur dans son expression au travail.

§ Indigné

La réaction affective de l'indignation est l'un des impacts du harcèlement qui s'exprime au plan psychologique, pour la personne elle-même, dans son aspect offensant. Vouloir entretenir avec un employé une relation dégradante autre que professionnelle témoigne d'un abus de pouvoir du harceleur face aux employés harcelés qui s'en indignent : « Je suis en colère », « Je suis hors de moi », « Je suis sur la défensive » et « Je suis outrée ». Ainsi, le harcèlement subi et l'indignation qu'il crée, conduisent à la colère de la personne harcelée.

§ Vit de l'agressivité

L'un des impacts importants à signaler au plan psychologique se traduit par l'agressivité ressentie par la personne harcelée. Celle-ci vit de l'agressivité dans son travail quand le harceleur tente de l'induire en erreur et de lui transférer la faute de manière insidieuse. Pour la plaignante, c'est : « Je suis agressive », ou encore, « Je suis stressée ».

§ Se sent envahi

L'un des impacts qui s'exprime encore au plan psychologique pour la personne harcelée elle-même est l'envahissement sur son territoire personnel. Le « Je suis torturée mentalement » ou « Je suis accablée d'émotions » sont des expressions clés des plus significatives rendant compte de l'envahissement de l'employée harcelée dans son identité. Cet impact est l'illustration par excellence de la prédominance affective qui découle des sensations et du ressenti de la plaignante harcelée au plan psychologique. Le ressenti repose sur une impression : « J'ai l'impression de devenir folle » ou « Je me sens comme une victime ». Cette réaction est une composante essentielle des impacts du harcèlement psychologique au travail, précisément parce qu'il s'agit d'une émotion et d'une perception, comprises au plan psychologique. Elle témoigne du fait que « La victime est un reflet »⁴⁷ de la situation de harcèlement psychologique qui se déroule.

§ Sentiment d'impuissance

L'expression « Je me sens impuissante », rend compte de l'impact du harcèlement psychologique qui ramène toute possibilité d'intervention de l'employée à rien. En effet, se sentir impuissante signifie la disparition momentanée de sa propre capacité d'agir : « Je suis découragée », « Je sens toujours que je vais pleurer », ou encore, « Je ressens de l'injustice à mon égard ». Il s'agit d'une aliénation⁴⁸ ressentie par la travailleuse harcelée qui se voit comme temporairement dessaisie d'elle-même : « Mon Dieu que je suis naïve ». Elle se sent privée, au profit du harceleur, de la possession et de la jouissance d'elle-même dans son propre milieu de travail. En devant céder quelque chose à celui qui la harcèle, la personne harcelée se sent ainsi lésée d'une part de sa personnalité ne se sentant plus elle-même mais une autre.

§ Se voit comme un objet

L'une des dernières catégories d'impacts sur la personne elle-même qui subit du harcèlement psychologique au travail, est la chosification. Cette réaction affective trouve son expression dans le fait que l'employée harcelée se sent réduit à l'état d'objet : « Je me sens comme un objet ». Être un objet au travail, c'est exécuter sans réfléchir. L'impact représenté par la chosification de l'employée se manifeste dans le fait que le harceleur tente de s'en servir en la traitant comme un pantin : « Je me sens comme

⁴⁷ Hirigoyen, 1998 : 130.

⁴⁸ Voir « Aliénation », *Encyclopaedia Universalis*, Vol. 1, 1968 : 660.

une poupée ». Être chosifié c'est en outre pour la personne harcelée se savoir manipulée comme une chose : « Je me sens manipulée » ou encore sentir qu'elle « fait l'objet d'un traitement de faveur ». La chosification comporte aussi une dimension supplémentaire dans le fait de sous-estimer l'employée harcelée : « Il me sous-estime » ou « Je me sens diminuer ». Sous-estimer un employé, finalement, c'est le réduire au silence, notamment, en le ridiculisant : « Je suis ridiculisé ».

§ Impacts variés sur la personne harcelée

Énumérons simplement pour terminer, certains autres effets du harcèlement psychologique au travail qui se manifestent sur les personnes harcelées, tels que relevés dans leurs témoignages : la honte; la confusion : « Je nage dans l'incertitude » et « Je suis confuse »; la stupéfaction : « Je suis atterrée »; la culpabilité « J'ai des regrets » et « Je me sens coupable ».

§ Impact sur la personne harcelée au plan moral

§ Un déni de moralité

Par déni de moralité il faut entendre un obstacle à la moralité de la personne harcelée comme une autre conséquence particulière du harcèlement psychologique au travail. La catégorie se caractérise, notamment, par l'opposition entre la moralité et les valeurs du harceleur et celles de l'employé harcelé dans le conflit en présence. Les expressions qui reviennent fréquemment pour parler de l'effet du harcèlement en tant que déni de moralité auquel se heurtent les plaignants, sont les suivantes : « Je me sens sale », « Ça m'écœure », « Je me sens méprisée », « Ma réputation est ternie », et, finalement, « Je me sens comme une ordure ». Ces expressions témoignent du surcroît affectif vécu par la personne harcelée au travail devant des propos ou des gestes invalidants voire dégradants. Dans tous ces cas, le plaignant considère alors que le harceleur a dépassé les bornes, en lui tenant des propos qui ne se disent pas ou des actes qui ne se font pas, selon lui, en milieu de travail. En ce sens, le harceleur fait obstacle ou nuit au sens moral du bien et du mal que distingue la personne harcelée.

§ Impact sur la personne harcelée au plan social

§ L'isolement

Le principal impact du harcèlement au plan social pour la personne harcelée elle-même est son isolement : « Je suis mise à l'écart », « On m'ignore », « Je me sens rejetée », ou encore, « Je me sens exclue ». Par ce type d'impact la personne harcelée se confirme comme une proie des attentes ou des frustrations du harceleur.

3.1.2 Les effets sur la personne harcelée dans l'exécution de son travail

Nous avons fait l'analyse des dossiers de plaignants afin d'identifier les effets sur la personne harcelée cette fois spécifiquement dans l'exécution de son travail. La catégorisation de ce champ d'étude fait apparaître les effets suivants : la contrainte, la nervosité; le manque de concentration; et, l'absentéisme (Voir Annexe 11).

§ La contrainte

L'une des catégories déterminantes que compose le champ d'analyse des effets négatifs du harcèlement psychologique dans l'exécution du travail, est la contrainte, dont découle les autres types d'effets. Par contrainte, il faut comprendre que la personne harcelée est sous la mainmise du harceleur et en devient, par là même, tributaire, en étant : « Obligée de travailler avec lui » ou, en subissant ce « Lourd fardeau ». L'effet de contrainte se manifeste par l'état de gêne continue ressentie par l'employé dans l'obligation de satisfaire à un quelconque travail tout en devant se faire violence : « Je ne peux travailler sans subir ce traitement ».

§ La nervosité

Dans l'exécution de son travail, la nervosité ressentie par l'employé harcelé est l'effet négatif le plus dominant. Il s'agit de l'effet le plus souvent mentionné dans les témoignages de plaignants comme réaction affective occasionnée par le harcèlement psychologique dans l'exécution du travail. À l'intérieur de cette catégorie s'inscrit cinq autres composantes contribuant à préciser la nature de cette nervosité. Ainsi, la personne harcelée se plaint d'abord d'être sous « pression » dans l'exécution de son travail et d'être continuellement sous « tension » en état de rompre. Elle dit aussi vivre sur la « défensive » et être « intimidée » dans le contexte de travail harcelant. Finalement, elle voit l'exécution de son travail comme « stressante », se sentant continuellement tirillée, tendue et en déséquilibre entre la demande harcelante et sa résistance à y répondre.

§ Le manque de concentration

Vient ensuite le manque de concentration qui représente un autre effet négatif important souvent relevé comme réaction affective perturbant l'employé harcelé dans l'exécution de son travail.

Les conduites harcelantes tendent à projeter l'employé hors de l'exécution de son travail : « Mes propos concernant le travail sont tournés en propos sexuels »; « Il déborde du cadre du travail ». La principale réaction affective d'un plaignant ainsi continuellement expulsé, va bien au delà du simple manque de concentration. Ce plaignant en vient à envisager une véritable abstinence du travail, voire un refus de travailler, motivant un certain absentéisme au travail.

Notre analyse des effets du harcèlement psychologique sur la personne elle-même ainsi que dans l'exécution de son travail témoigne souvent de la concordance entre un type d'effet négatif sur l'employé harcelé et une réaction affective. Les catégories d'impacts identifiées ci-dessus montrent clairement la prédominance affective du phénomène, c'est-à-dire que les effets observés dans les situations de harcèlement constituent des sensations, des émotions qui sont bien de l'ordre du ressenti pour la personne vivant du harcèlement psychologique au travail. Quand la personne affirme qu'elle a peur ou qu'elle se sent comme un objet suite au harcèlement infligé, par exemple, elle confirme une réaction affective suffisamment forte pour avoir senti le besoin de la soulever dans son témoignage.

3.2 EFFETS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL DE LA PERSONNE HARCELÉE

L'étendue des impacts du harcèlement se répercute non seulement sur la personne elle-même dans l'exécution de son travail mais jusque sur le lien d'emploi avec son employeur. En effet, comme nous l'avons déjà mentionné, les personnes harcelées ayant déposé une plainte avaient été congédiées dans plus du quart des cas (26,6%)⁴⁹, ou subi une démission forcée (10,5% des cas). De plus, l'analyse des dossiers de la Commission indique que les conditions de travail ont

été perturbées dans 33,1% des cas, alors que le climat de travail l'a été dans 21,0% des cas, deux types d'effets qui seront maintenant examinés.

3.2.1 Le droit atteint dans les conditions de travail

Le champ d'analyse des modifications des conditions de travail comporte les catégories suivantes : la modification des heures de travail, des responsabilités professionnelles, du salaire, des avantages sociaux et autres (voir Annexe 12).

§ Les effets sur l'ensemble des conditions de travail

§ Les heures de travail

La modification des conditions de travail passant par la baisse des heures de travail, est le critère le plus dominant ressortit de ce champ d'analyse : « Mes heures de travail sont coupées de moitié », « Il a réduit mes heures de travail », ou encore, « Mon travail est devenu précaire, il n'arrête pas de baisser mes heures ». Vient ensuite, la hausse des heures de travail : « Je dois travailler même le samedi », « Je fais plein d'heures supplémentaires ». Les personnes harcelées se plaignent enfin de la modification fréquente de l'horaire de travail : « Il modifie mon horaire sans préavis », « Il m'appelle pour entrer travailler même si ce n'est pas ma journée de travail ».

§ Les responsabilités professionnelles

L'autre catégorie que compose le champ d'analyse des modifications des conditions de travail, a trait au niveau de responsabilités professionnelles dans le travail. D'un côté, la charge de travail s'accroît parfois de façon irréaliste pour devenir surcharge de travail : « Il n'arrête pas d'augmenter mes responsabilités ». Le critère dominant illustrant cette catégorie est l'accroissement du niveau de responsabilité professionnelle en guise de sanction pour la personne harcelée, mais sans dédommagement équivalent. À l'inverse, la personne harcelée peut aussi se voir réduire la part de ses responsabilités professionnelles au sein de l'organisation : « Il baisse mes responsabilités » ou « Il allège mes tâches ».

⁴⁹ Ces proportions sont tirées des données présentées au tout début de ce rapport.

§ Le salaire

Le salaire constitue une catégorie centrale des modifications des conditions de travail en raison du harcèlement. Le critère prépondérant visant à illustrer la catégorie est le refus de la part de l'employeur de verser la totalité du salaire dû à l'employé : « Il refuse de payer mes heures supplémentaires ». L'employeur qui harcèle peut également pratiquer une baisse salariale : « Mon salaire a diminué depuis », « J'ai plein d'erreurs sur ma paie », ou encore, « J'ai pas eu mon augmentation de salaire ». Dans quelques cas, par contre, les plaignants mentionnent plutôt une hausse salariale consentie par le patron qui harcèle et qui recherche des faveurs : « Ma paye a augmenté ».

§ Les avantages sociaux

Les avantages sociaux sont encore une catégorie importante où surviennent des modifications dans les conditions de travail pour la personne harcelée. Le critère principal permettant d'illustrer cette catégorie est la réduction des avantages sociaux : « Je perds mes avantages sociaux », « Je dois travailler même si j'ai un papier du médecin », ou encore, « Je n'ai plus les mêmes avantages, le même traitement avantageux que les autres ».

§ Autres types d'effets

Enfin, la catégorie résiduelle des autres types d'effets regroupe des critères tels que la non reconnaissance de l'ancienneté : « Mes droits acquis ne comptent plus », la perte de crédibilité ou d'autorité dans son milieu : « J'ai perdu mon autorité auprès des autres », ou, il peut s'agir tout simplement d'une détérioration qualitative de certaines modalités de travail pour la personne harcelée : « Je suis isolée des autres », « Il exige de changer ma tenue de travail », etc.

§ Les effets spécifiques concernant l'évaluation de l'employé

Outre les impacts du harcèlement psychologique qui agissent sur l'ensemble des conditions de travail de la personne harcelée, d'autres effets se manifestent spécifiquement sur l'évaluation de l'employé (voir Annexe 13).

§ Critiques verbales fréquentes et rapports d'évaluation négatifs

L'effet le plus marqué sur l'évaluation de la personne harcelée psychologiquement au travail est le recours du mis en cause à des critiques verbales fréquentes dans le cours du travail : « J'ai toujours des avertissements », ou encore, « Je suis toujours prise en fautes », « Il me critique souvent sur mon travail », « Il me réprimande sur tout ce que je fais », et enfin, « Je ne peux rien faire sans qu'il me critique ».

- Un autre effet est l'élaboration de rapports d'évaluation négatifs : « Il me fait des mauvais rapports disciplinaires », « Dans mon évaluation, il me reproche mes absences », ou bien, « Il me fait des rapports de travail négatifs », ou encore, « Ils me font de mauvaises références ».
- § Critiques des compétences et de la personnalité
- Les évaluations visant l'employé harcelé peuvent critiquer ses compétences, notamment, le manque de rapidité : « On me reproche de ne pas être suffisamment rapide » ou un rendement insatisfaisant : « Je ne réponds pas aux normes de ventes », « Il paraît que j'offre un mauvais rendement ».
- Les critiques faites à l'encontre de l'employé harcelé touchent aussi et plus globalement, ses attitudes et sa personnalité : « Il critique mes attitudes et ma personnalité », « Il me dit que je manque de détermination, dans le rapport d'évaluation » et, enfin, « Il a écrit que je refuse de me soumettre à l'autorité ».
- § Menaces de congédiement, de rétrogradation et de suspension
- Ces évaluations négatives peuvent conduire finalement jusqu'aux menaces d'abolition de poste : « Ils veulent abolir mon poste parce que je ne suis pas assez vite », ou aux menaces de congédiement : « Il menace de me congédier parce que je ne suis pas assez vite ». Elles peuvent aussi, dans certains cas, vouloir réduire les chances de promotion de l'employé : « Il me refuse d'accéder à d'autres postes ». Elles peuvent finalement conduire vraiment l'employé à une rétrogradation : « Il a baissé mon ancienneté », ou encore, à une mutation (2,4% des cas) ou une suspension (1,6% des cas) « J'ai été suspendue ».

3.2.2 Le droit atteint dans le climat de travail

La situation de harcèlement a des répercussions non seulement au niveau de la dégradation des conditions de travail de la personne harcelée, mais s'étend également au domaine de l'environnement de travail tant sur les autres personnes du même milieu de travail que sur le climat de travail lui-même.

§ Les effets sur les autres personnes de l'environnement de travail

On relève trois catégories importantes ressorties de l'analyse de catégorisation des effets du harcèlement sur les autres personnes du milieu de travail : la reproduction, la contagion et les rumeurs (voir Annexe 15).

§ La reproduction

Les habitudes de l'univers d'un milieu de travail où se déroule du harcèlement peuvent apparaître avec d'autres personnes du même milieu de travail par un processus de reproduction : « La même chose se reproduit avec d'autres serveuses », ou encore, « D'autres personnes subissent le même sort que moi », « D'autres filles ont aussi porté des accusations », « Il le fait avec d'autres [harcèle d'autres employés] », « D'autres sont également harcelées », « Deux autres femmes sont aussi impliquées ». Ainsi, alors que le harcèlement psychologique au travail commence par viser une personne, il aurait tendance à se reproduire et à s'étendre à d'autres employés de la même organisation. Cependant, cela n'empêche pas que parfois les personnes d'une même organisation soient « Décontenancées en apprenant ce qui se passe ».

§ La contagion

Outre la reproduction possible du harcèlement sur d'autres employé(e)s, il peut également se produire un effet de contagion : le harcèlement se répercute alors parmi les autres personnes de l'environnement de travail : « Ils l'imitent », ou bien « Ils encouragent la situation », et enfin, « Les autres sont de connivence ».

§ Les rumeurs

Les situations de harcèlement peuvent avoir aussi comme conséquence la création de rumeurs : « Ils partent des rumeurs », « Ils ont lancé la rumeur que je prends des médicaments agissant sur le système nerveux central », ou encore, « Ils parlent de moi », « Ils me ridiculisent à partir de fausses rumeurs », sont autant d'expressions venant définir cette catégorie d'impacts du harcèlement.

§ Les effets négatifs sur le climat et l'atmosphère de travail

Lorsqu'il y a contagion dans une situation de harcèlement, c'est que fatalement : « Tout le monde s'en rend compte ». La personne harcelée vivra donc d'autant plus le rejet : « Ils me rejettent ».

Dans certains cas, des formes d'interdictions et de sanctions seront pratiquées sur l'ensemble des employés(es) et tout le monde paiera pour l'erreur d'un seul : « Ils n'ont plus le droit de boire sur la job ».

Enfin, une dernière catégorie d'effets sur les personnes du même milieu de travail que la personne harcelée est d'être aux aguets : « Personne ne se parle et tout le monde se surveille ».

Cette dernière composante des effets du harcèlement psychologique sur les autres personnes du même milieu de travail que le plaignant harcelé, confirme le manque de confiance et de suspicion qui règne dans le climat de travail.

On peut résumer les principales composantes comprises dans le champ d'analyse des effets du harcèlement sur le climat-atmosphère de travail de la façon suivante. D'après les témoignages analysés (voir Annexe 14), un climat de travail où il y a du harcèlement est un climat : corrompu, désagréable, anomique, irritant, suspicieux et sans chaleur.

Un climat de travail corrompu se matérialise par des relations malsaines, empoisonnées, venimeuses et détériorées entre les personnes. Une atmosphère de travail désagréable prend la forme, notamment, de rapports étouffants, lourds, pénibles, ombrageux, insupportables, intolérables, envahissants. Un milieu de travail dit anomique se concrétise par des relations négatives, méprisantes, misérables, hostiles, bref, c'est « L'enfer sur terre ». Un tel climat-atmosphère de travail où il y a harcèlement est irritant et ses relations sont énervantes, tendues, stressantes, anxiogènes, sous pression et donc sans chaleur voire glacial. Finalement, un climat-atmosphère de travail suspicieux devient visible à travers des relations de méfiance, des rumeurs et où tout le monde se regarde de travers, ainsi que nous l'avons déjà indiqué, constituant un système de relations où le phénomène du harcèlement psychologique au travail crée de la rigidité dans toute l'organisation.

3.3 EFFETS DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE SUR LA PERSONNE HORS DU TRAVAIL

Comme le harcèlement touche la personne dans son intégrité propre, c'est dire qu'il la touche au-delà même de sa vie au travail et la poursuit dans sa vie privée hors du travail. L'étendue des effets du harcèlement atteint ainsi la santé physique et psychologique de la personne visée et la concerne forcément dans sa vie la plus intime avec des répercussions sur son entourage, sa famille et ses proches, des éléments qui seront examinés maintenant.

3.3.1 Les effets du harcèlement sur la santé psychique

Les effets du harcèlement sur la santé psychique concernent les affections de la santé mentale relevées dans les dossiers des plaignants. Ces affections sont de nature et de gravité diverses. L'analyse des dossiers a permis d'en faire le relevé exhaustif (voir Annexe 16). Leur diagnostic est le plus souvent validé par un certificat médical mais pas dans tous les cas. Cette sous-section présente les deux versants de la santé psychique touchés par les effets du harcèlement psychologique sur la personne : sa santé mentale affectée et la perturbation des émotions et sentiments.

§ Santé mentale affectée

Une santé mentale affectée s'illustre par des oscillations psychiques dans la vie des personnes atteintes de harcèlement psychologique au travail. Celles-ci se présentent selon des amplitudes très variées, c'est-à-dire selon des perturbations psychiques ou des états affectifs d'intensité et de gravité variables. Par exemple, les plaignants mentionnent, selon les dossiers, différents états affectifs les ayant perturbé à la suite d'une expérience de harcèlement traumatisante : formes de dépressions (situationnelles, majeures, endogènes), angoisses sévères, épuisement professionnel, chocs émotionnels, décompensations, crises d'angoisse, diverses manifestations d'anxiété (atypiques, situationnelles, etc), symptômes d'obsession, et autres. Il est à noter que

chacune de ces dimensions sont l'expression d'un symptôme, empreinte ultime du harcèlement psychologique au travail sur la personne profondément affectée.

§ Perturbation des émotions et des sentiments

Une santé mentale affectée se manifeste aussi par des émotions et des sentiments inconnus ou moins présents avant les événements du harcèlement. On a relevé : la confiance en soi amoindrie, le manque de motivation, la culpabilité, la honte, les sentiments d'isolement et de révolte, l'écoeurement, la colère, la peur à divers niveaux, peur de rencontrer celui qui harcèle ou d'autres hommes, peur que le téléphone sonne ou, tout simplement, peur d'avoir à se trouver un autre emploi, l'insécurité, la perte de désir, l'impression d'échec allant jusqu'à la tentative de suicide.

3.3.2 Les effets du harcèlement sur la santé physique

Les affections de la santé impliquent aussi des incidences sur la santé physique de la personne harcelée, comme nous avons pu le constater. On relève : les insomnies, les maux de dos, les migraines, les troubles d'estomac, les maux de dents, une grossesse difficile, la diminution de l'appétit, le serrement du sternum, la perte de poids ainsi que la détérioration générale de l'état physique de la personne. On pourrait sans doute parler dans ces cas de symptômes de conversion, c'est-à-dire qu'une santé mentale affectée s'exprime aussi par le corps⁵⁰.

⁵⁰ Sur l'hystérie de conversion, voir Jean Laplanche et J.B. Pontalis. *Vocabulaire de la psychanalyse*, P.U.F, 1967 : 104-106.

3.3.3 Autres types d'effets hors travail

a) *Interruption prolongée du travail*

Parmi les autres types d'effets relevés hors travail on doit noter, l'interruption des activités professionnelles de la personne harcelée psychologiquement. Dans ce cas l'interruption prolongée comprend le congé de maladie et toute autre forme d'absence du travail.

§ Congé de maladie

Suite à du harcèlement au travail, plusieurs plaignants(es) ont affirmé avoir eu recours au congé de maladie, déclaration confirmée par certificat médical.

§ Absentéisme

On observe aussi, chez plusieurs plaignants(es), le recours à l'absentéisme. Alors que plusieurs ont reconnu s'être absents(es) du travail, on peut toutefois supposer qu'un plus grand nombre l'ont réellement fait compte tenu des répercussions constatées sur la santé physique et mentale des personnes harcelées.

b) *Entourage affecté (famille, enfants, conjoint)*

Dans certain cas répertoriés, quelques uns(es) ont fait mention que leur entourage, surtout les membres de la famille, était affecté, c'est-à-dire qu'il subissait la colère de la personne harcelée. On parle alors de projection sur l'entourage quand le harceleur véritable est épargné aux dépens de l'entourage du plaignant.

c) *Contraintes monétaires*

Un dernier effet du harcèlement psychologique au travail relevé par un certain nombre de plaignants se traduit par des problèmes d'ordre financier, dont la difficulté de payer son loyer et d'autres dépenses relatives à la vie courante, lorsque la personne n'avait plus de salaire suite à son congédiement ou à son départ forcé.

Les atteintes relevées ici confirment des situations de travail où l'univers professionnel sollicite très fortement les émotions des personnes harcelées. Ces exemples sont une illustration de l'importance très réelle des émotions dans la vie au travail. Ils confirment finalement les impacts dévastateurs du harcèlement psychologique vécu en milieu de travail et la force du rapport identitaire au travail profondément remis en cause pour les personnes harcelées.

3.4 EFFETS DU HARCÈLEMENT ET ATTEINTES AUX DROITS FONDAMENTAUX DE LA PERSONNE

Les effets que nous venons de décrire témoignent tous, à des degrés divers, d'atteintes aux droits fondamentaux découlant du harcèlement psychologique au travail. Il est intéressant de noter que dans le corpus de plaintes analysées, certains plaignants ont été en mesure d'établir d'eux-mêmes le lien entre les conduites de harcèlement et le non respect de leurs droits fondamentaux. Les effets du harcèlement que nous décrivons ci-dessous, font donc état d'une prise de conscience plus grande, c'est-à-dire ne se limitant pas aux seules considérations de nature psychologique, de la part des plaignants devant les atteintes aux droits fondamentaux.

Les effets du harcèlement psychologique au travail ne se font pas uniquement sentir sur la personne dans son cadre travail. Ils se manifestent de façon plus globale sur la personne dans son ensemble c'est-à-dire en l'atteignant dans son entièreté jusque dans son intégrité humaine. À travers les témoignages examinés dans les dossiers d'enquête en harcèlement, on peut déceler non seulement du harcèlement discriminatoire relatif à un motif interdit par la Charte, mais surtout des atteintes graves aux droits et libertés fondamentaux de la personne harcelée (voir Annexe 10).

§ Les atteintes aux droits fondamentaux et le harcèlement non discriminatoire

Les atteintes aux droits et libertés fondamentaux de la personne sont des atteintes qui, bien qu'elles ne donnent pas en soi ouverture à la compétence d'enquête de la Commission, mettent

en cause la Charte en référant aux impacts sur le plan psychologique et moral aussi bien que physique pour la personne harcelée. Elles dépassent donc le simple cadre du travail où se produit le harcèlement et peuvent affecter la personne humaine dans son intégrité, sa dignité, sa réputation, ou le respect de sa vie privée, tels que définis au premier chapitre (articles 1 à 9) de la Charte.

Nous analysons ci-après, les allégations des plaignants faisant spécifiquement référence aux types de droits invoqués dans la Charte.

§ Les atteintes à l'intégrité et à la liberté de la personne à l'encontre de l'article 1

Dans les témoignages des plaignants harcelés, on peut constater de nombreuses atteintes aux droits fondamentaux. On remarque d'abord des atteintes à l'intégrité et à la liberté de la personne à l'encontre de l'article 1 de la Charte : « Il faisait des choses contre mon gré », ou encore « J'ai été atteinte dans mes droits parce qu'il m'impose des mesures disciplinaires injustifiées ». Les atteintes à l'intégrité peuvent toucher de façon spécifique à l'intégrité physique de la personne harcelée : « J'étais toujours sur des menaces » ou encore « Elle a porté un argument contre moi, en appelant la police » ou encore « Il n'avait pas le droit d'appeler la police pour me fouiller ».

§ Les atteintes à la dignité, à l'honneur et à la réputation à l'encontre de l'article 4

On peut noter ensuite les atteintes à la dignité, à l'honneur et à la réputation qui sont relevées dans les témoignages de plaignants, à l'encontre de l'article 4 de la Charte : « Mes droits ont été atteints parce qu'il a terni ma réputation », « Il a violé mes droits parce qu'il voulait avoir une relation autre que professionnelle », « Je suis atteinte dans ma dignité parce que le comportement de la part d'un directeur général à mon travail est inacceptable », « J'ai été atteinte dans mes droits dans le sens où je n'ai pas à coucher avec mon boss ou à subir des attouchements pour garder mon travail ».

§ Les atteintes au respect de la vie privée prévu dans l'article 5

De la même façon, on constate des atteintes au respect de la vie privée prévu dans l'article 5 de la Charte : « Personne n'a le droit d'entrer dans ma vie personnelle », ou encore : « Ils n'avaient pas le droit d'enregistrer ma vie privée ».

§ Des atteintes d'ordre moral

Finalement, notons que des atteintes perçues d'ordre plus général au titre des conséquences morales sont aussi à mentionner. Elles atteignent profondément la personne harcelée : « Il a dépassé les droits de l'humain [les droits fondamentaux de la personne] », « Je suis atteinte dans mes droits parce que je n'ai pas le choix d'accepter de travailler seulement 20 heures par semaine ou de partir », « Il m'a accusé sur de faux motifs », « Le médecin de la compagnie n'avait pas le droit de porter une conclusion sans m'avoir vue », « J'ai été isolée de toutes les informations, il n'avait pas le droit de faire ça », « J'ai été atteinte par l'indifférence à mon égard » ou encore « Mes droits ont été atteints parce que je ne peux faire aucune erreur ».

Les atteintes aux droits fondamentaux relevées ci-dessus impliquent pour la personne concernée des conséquences de l'ordre d'un dommage moral subit dans le harcèlement au travail. Le trait commun aux différentes formes d'atteintes aux droits fondamentaux dans le harcèlement au travail est qu'elles s'inscrivent toutes dans un rapport hiérarchique de pouvoir et sont souvent l'illustration même d'un abus de pouvoir. Les atteintes d'ordre moral sont donc celles où se manifeste l'abus de pouvoir du harceleur à l'encontre de sa victime presque impuissante à l'intérieur de ce rapport de pouvoir. L'individu doit nier sa réalité pour adhérer à celle voulue et imposée par le harceleur. La personne harcelée nage dans le vide, sujette à de multiples impressions et interprétations, témoignant de la prépondérance affective et perceptive du problème. Les atteintes à l'encontre de la personne harcelée à la fois psychologiquement et moralement confirment que l'aspect humain constitue la pierre angulaire des abus du harcèlement au travail.

3.5 COMMENTAIRE SUR L'ANALYSE DES CONSÉQUENCES DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

Dans l'analyse des conséquences du harcèlement, l'attention s'est focalisée sur la personne harcelée et sur les types d'atteintes dont elle était victime s'agissant des conséquences de ce phénomène et non pas de ses causes. Cette seconde étape de la recherche nous a permis de définir les conséquences du harcèlement psychologique au travail non seulement au niveau des violences et des pressions psychologiques vécues par la personne harcelée, mais aussi au niveau de la dégradation des conditions et climat de travail ainsi que des atteintes aux droits fondamentaux. La cueillette des données a permis de répondre à notre seconde question de recherche à savoir : de quelle façon le harcèlement psychologique, observé dans le cadre de plaintes en harcèlement discriminatoire résolues à la Commission, agit sur la personne elle-même dans l'exécution de son travail, sur les conditions et le climat de travail, ainsi que sur sa vie en dehors du travail?

Nous avons vu que lorsque le harcèlement se manifeste par des menaces, des pressions et des attaques systématiques et le plus souvent répétées envers la personne ou le salarié harcelés, il constitue un abus de droit manifeste. Le phénomène se répercute directement sur la personne et sa psychologie individuelle. Mais au delà du terrain relationnel, le harcèlement peut déborder sur d'autres terrains, tel que celui de l'exécution du contrat de travail, pouvant aller jusqu'à rompre le lien d'emploi.

Le recours à la définition retenue du harcèlement psychologique nous a permis de mieux préciser les séquelles des agressions systématiques qui relèvent de ce harcèlement. La définition est suffisamment large pour avoir permis d'inclure dans le champ de recherche non seulement toute une série de pressions psychologiques mais aussi les atteintes dans le cadre des droits du travail ainsi que dans le cadre des droits fondamentaux. L'identification des conséquences du harcèlement fait ressortir toute une gamme de réactions affectives qui découlent de la dimension manifestement psychologique du phénomène pour la personne harcelée au travail. Mais elle fait ressortir en plus les atteintes aux droits du travail de même qu'aux droits

fondamentaux auxquelles doit encore faire face la personne harcelée. L'évaluation des conséquences du harcèlement au travail montre bien que le phénomène comporte également une dimension morale qui dépasse la simple dimension psychologique individuelle, pour atteindre le collectif et ses règles de vie en société.

Nous avons ainsi pu préciser le harcèlement et ses conséquences, d'une part en fonction des heurts inhérents aux agressions personnelles systématiques entraînant des contrecoups psychologiques sur la personne dans l'exécution de son travail et dans sa vie privée. Nous avons vu comment la personne harcelée subit les avatars et les répercussions à la fois sur sa santé physique et psychique et sur l'ensemble de sa vie privée tout comme au travail. Nous avons précisé, d'autre part, les atteintes délibérées du harcèlement dégradant les conditions et le climat de travail et entraînant aussi des atteintes aux droits fondamentaux, notamment, à l'intégrité et à la dignité humaine. Nous avons donc pu circonscrire le harcèlement au travail et ses effets de façon non restrictive, soit en établissant le lien entre les conséquences psychologiques non négligeables du phénomène, mais non exclusives, et la dégradation inévitable des conditions de travail et du respect des droits fondamentaux de la personne.

La présence des réactions affectives de la personne harcelée témoigne de la forte prédominance émotionnelle du phénomène dans ses conséquences. Cependant, ce sont les conditions dans lesquelles le salarié exécute sa prestation de travail qui caractérisent la dimension plus morale du harcèlement, quel qu'en soit l'auteur, ou les moyens utilisés. Ultimement, le harcèlement dans sa dimension morale se traduit toujours par une dégradation délibérée ou non des conditions de travail que nous avons pu observer. La notion de dégradation délibérée ou non des conditions de travail pourrait être retenue ici, se révélant fort opérante sur le terrain du droit du travail. Elle permet de considérer que l'exercice par l'employeur de son pouvoir de gestion et de direction en cas de harcèlement n'est jamais légitime pour contraindre une victime, même s'il peut être légitime à un autre niveau pour intervenir dans le règlement d'un conflit de ce genre.

Ce qu'il importe de retenir finalement dans l'identification des conséquences du harcèlement psychologique au travail, c'est comment les manifestations de ces conduites ont des effets négatifs non seulement sur l'intégrité psychologique et morale des individus eux-mêmes, mais aussi et surtout sur la dynamique d'ensemble de la vie organisationnelle au travail dont il font partie.

CONCLUSION

Dans la présente recherche nous devions identifier les manifestations et les conséquences du harcèlement au travail afin d'en extraire la dimension psychologique, à partir des dossiers d'enquête résolus à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse entre 1995 et 1998. Tel était l'objectif premier de cette étude.

Nous sommes partie d'une définition juridique du harcèlement psychologique au travail pour tenter de concrétiser les éléments de cette définition par les conduites harcelantes et les types d'impacts pouvant être observés de façon empirique dans le matériau analysé. Il ne s'agissait pas d'une définition universelle du harcèlement mais bien d'une définition opérationnelle retenue dans un but de recherche voulant identifier et nommer ce phénomène dans sa terminologie propre.

Sur un plan concret d'abord, cette définition nous a permis en premier lieu, d'identifier et de nommer clairement les types de comportements visés. Nous avons effectué une description des manifestations de harcèlement à travers une recension des conduites verbales et comportementales tirée de l'analyse de contenu de dossiers d'enquête en harcèlement, surtout à caractère sexuel, de la Commission. Nous avons relevé les conduites harcelantes en tentant de les caractériser selon des qualificatifs tels que : le propos ambivalent du harceleur, l'infériorisation de l'employé, museler l'employé, l'intrusion harcelante, talonner et cerner

l'employé, les non dits du harceleur, l'omnipotence du harceleur, la simulation par le mis en cause, ridiculiser l'employé, etc.

Sans permettre de reconnaître de véritables stratégies de la part des personnes qui harcèlent, ces manifestations s'inscrivent entre deux pôles de conduites, des plus insidieuses aux plus visibles. Ainsi, à un pôle on aura les non dits du harceleur allant jusqu'aux comportements de contrôle excessif à l'autre extrémité, en passant par les messages flous ou contradictoires. Bien qu'on puisse déjà déceler une certaine gradation dans l'intensité des manifestations harcelantes, de la part d'un harceleur envers une personne harcelée, il nous aurait fallu plus de temps pour parvenir à en construire le modèle.

Nous avons en second lieu identifié et décrit les conséquences du harcèlement à travers un inventaire des effets, tiré de l'analyse de contenu des mêmes dossiers d'enquête en harcèlement. Nous avons relevé différents niveaux d'impacts et séquelles du harcèlement psychologique au travail selon qu'ils affectent la personne harcelée elle-même dans l'exécution de son travail et hors de sa vie de travail, dans ses conditions et climat de travail et dans ses droits fondamentaux.

Au sujet des impacts psychologiques sur la personne elle-même dans l'exécution de son travail, on retrouve : la peur, l'indignation, l'agressivité, la nervosité, etc. Dans sa vie privée, on note les répercussions sur la santé psychique telles que la dépression, l'angoisse ou les obsessions, de même que sur la santé physique telles que, les migraines, les troubles d'estomac, etc. Parmi les effets du harcèlement sur la dégradation des conditions et du climat de travail, mentionnons les différences à la baisse ou à la hausse dans le salaire, les avantages sociaux, les horaires de travail et les responsabilités professionnelles. Enfin, au titre des atteintes aux droits fondamentaux, on peut noter : les atteintes à l'intégrité, à la dignité, à la réputation et à la vie privée.

Sur un plan plus abstrait, l'analyse des manifestations et des conséquences du harcèlement nous conduit à trois constats principaux.

D'abord, à travers l'étude des manifestations nous avons pu constater que la personne qui harcèle exprime des paroles, des attitudes et des comportements qui s'inscrivent fortement dans un rapport d'abus de pouvoir. Ces conduites vont à l'encontre des règles de conduites admises et pratiquées tant dans une organisation que dans la société, c'est-à-dire des règles morales. Ce qui peut sembler spécifique au harcèlement sexuel, l'aspect de manipulation à vouloir obtenir quelque chose de quelqu'un et non pas seulement de détruire sa victime, pourrait être partie intégrante de toutes les formes de harcèlement parce qu'elles comportent toujours une composante de domination de l'autre. La personne harcelée a ainsi des réactions affectives et émotionnelles indiquant que sa psychologie individuelle, sa pensée, son mental, c'est-à-dire les faits psychiques sont perturbés parfois assez profondément.

Ensuite, à travers l'étude des conséquences du harcèlement, nous avons constaté que celles-ci se répercutent sur la personne elle-même, non seulement dans son cadre de travail mais bien au delà et plus globalement sur la personne en tant qu'être humain. De plus, le harcèlement a des conséquences occasionnant la dégradation des droits dans les conditions de travail et dans le respect des droits fondamentaux. Il va sans dire que le harcèlement représente aussi des coûts sociaux que l'ensemble de la société doit assumer.

Enfin, le harcèlement dans ses conduites et ses impacts n'excluent aucun niveau, qu'il soit ou non hiérarchique, d'un supérieur vers un subordonné ou encore entre collègues (mobbing), sans lien de subordination. Même lorsque l'employeur n'est pas lui-même à l'initiative du harcèlement, sa responsabilité à l'égard du respect des droits inscrits dans la Charte, notamment à l'égard de l'article 46, l'oblige à assurer à toute personne des conditions de travail justes et raisonnables.

Conséquemment, le harcèlement au travail peut être considéré comme un phénomène qui comporte certes une dimension psychologique prépondérante, dans ses manifestations et conséquences, en ce que celles-ci affectent toujours sur un plan individuel la psychologie d'une

personne harcelée. Cependant, le harcèlement doit être considéré comme revêtant avant tout une dimension morale allant au delà de la seule dimension de psychologie individuelle, en ce que ce phénomène nous confronte à la contrainte dans la transgression de règles de vie et de conduites en société. Parce que la transgression de ces règles réfère au sens moral reconnu, au discernement du bien et du mal et aux valeurs éthiques à respecter dans la société, le harcèlement ne peut nullement référer à la seule dimension psychologique, précisément parce qu'il s'inscrit dans un cadre structurel où agit l'abus de pouvoir en milieu de travail et au sein d'une organisation.

Il y a ainsi un lien obligé à établir entre le harcèlement psychologique au travail comme phénomène social à reconnaître et l'état de santé des liens sociaux, c'est-à-dire quand on assiste à un certain processus de désocialisation engagé au niveau organisationnel. En outre, alors qu'auparavant la discrimination systématique de certains groupes, tels que les femmes, mais aussi les noirs, les handicapés, et autres minorités, les stigmatisait en les excluant du marché du travail d'hier, avec leur plus grande intégration dans l'emploi émergent aujourd'hui des problèmes de harcèlement.

Retenons, en terminant, l'hypothèse du harcèlement comme phénomène rattaché à des facteurs d'organisation du travail ou de mutations liées au rapport travail et identité. Une valorisation identitaire plus marquée rattachée au travail entraîne des exigences plus grandes dans les comportements des personnes, tant les nôtres que ceux exigés de la part des autres. Les personnes qui harcèlent ne sont pas forcément des monstres mais des personnes simplement humaines qui répondent à ces exigences identitaires nouvelles des milieux de travail. Quant aux personnes harcelées, les plaignants, qui sont plus souvent des plaignantes, elles ne sont pas forcément plus vulnérables que quiconque au plan psychologique, mais elles sont placées en état de vulnérabilité dans une conjoncture morale et organisationnelle plus exigeante.

Les relations dans le milieu du travail conditionnent largement la qualité de la vie sociale. Ce que se passe dans les entreprises et les organisations est donc essentiel pour la démocratie et les droits fondamentaux. Lutter contre le harcèlement au travail ne peut que contribuer à l'exercice concret des droits et libertés.

BIBLIOGRAPHIE

« Aliénation », *Encyclopaedia Universalis*, Vol.1, Paris, 1964 : 660.

Archier, G. et H. Sérieyx, *L'entreprise du 3^e type*, Paris, Éditions du Seuil, 1984.

Aurousseau, C. et S. Landry, *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*, Protocole UQAM-CSN-FTQ, document no. 64, 1996.

Bardin, L., *L'analyse de contenu*, Paris, PUF, 1989.

Cartwright, D.P., « L'analyse du matériel qualitatif », in Festinger, L., Katz, D., *Les méthodes de recherche dans les sciences sociales*, 1974 : 481-538.

Commission des droits de la personne, *Orientation de la Commission des droits de la personne du Québec face au harcèlement en milieu de travail*, document adopté à la 292^e séance de la Commission, tenue le 9 octobre 1987

CSST, *Nombre et fréquence relative des lésions attribuables à la violence en milieu de travail*, Direction de la statistique, et de gestion de l'information, Service de la statistique, 2 juillet 2000, cité sur [http : // cgsst.fsa.ulaval.ca/violence/](http://cgsst.fsa.ulaval.ca/violence/).

Crozier, M. et E. Friedberg, *L'acteur et le système*, Paris, Éditions du Seuil, 1977.

Dowd, M.A., « Le harcèlement au travail : mise en œuvre de la Charte des droits et libertés de la personne », Mini-colloque *Le harcèlement (ou la violence au travail)*, Montréal, 16 décembre 1999.

Drapeau, M., *Le harcèlement sexuel au travail*, Éditions Yvon Blais, 1991.

Dumont, L., *Essais sur l'individualisme*, Points, 1991.

Durkheim, É., *De la division du travail social*, Paris, P.U.F, 1973.

Filoché, G., *Le travail jetable non les 35 heures oui*, Éditions Ramsay, 1999.

Freud, S., *Cinq leçons sur la psychanalyse*, Paris, Petite Bibliothèque Payot, 1968.

Freud, S., *Essais de psychanalyse*, Paris, Petite Bibliothèque Payot, 1971.

« Frustration », *Encyclopaedia Universalis*, vol. 7. Paris, 1968 : 410-414.

Ghiglione, R. et al., *Manuel d'analyse de contenu*, Paris, Colin, 1980.

Grozelier, A.-M., *Pour en finir avec la fin du travail*, Paris, de L'Atelier, 1998.

Hirigoyen, M.-F., *Le harcèlement moral (la violence perverse au quotidien)*, Paris, Syros, 1998.

Laplanche, J. et J. B. Pontalis, *Vocabulaire de la psychanalyse*, Paris, P.U.F, 1967.

La proposition de loi [contre le harcèlement moral] du groupe communiste à l'Assemblée nationale [française], 22 décembre 1999.

Alain Lelaube, *Le travail. Toujours moins ou autrement*, Le Monde-Éditions, 1997.

« Le groupe (dynamique de) », *Encyclopaedia Universalis*, vol. 8, Paris, 1968 : 49-55.

Moreau, N., *En finir avec le harcèlement psychologique au travail*, le 28 août 2000 (à paraître).

Moreau, N., *Rapport d'étape Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, [décembre 1999].

Moreau, N., *Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique*, 21 mai 1999.

« Régulation », *Encyclopaedia Universalis*, vol. 14, Paris, 1968 : 1.

« Secteur (tertiaire) », *Encyclopaedia Universalis*, vol. 15, Paris, 1968 : 990.

« Surmoi », *Encyclopaedia Universalis*, vol. 15, Paris, 1968 : 571-572.

Thévenet, M., « Le travail : que d'émotions! », *Revue française de gestion*, novembre décembre 1999.

ANNEXES

A Le type de plainte selon informations codées sur la grille de renseignement sur la victime																											
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Coder</td> </tr> <tr> <td>§ Numéro de dossier</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>§ Région administrative</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>§ Secteur d'activité du mis en cause</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>§ Motif (art 10)</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>		Coder	§ Numéro de dossier		§ Région administrative		§ Secteur d'activité du mis en cause		§ Motif (art 10)		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Coder</td> </tr> <tr> <td>§ Droit atteint selon la Commission</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>- Embauche</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>- Climat ou condition de travail</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>- Déplacement</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>- Congédiement déguisé (démission forcée)</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>- Congédiement ou mise à pied</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>- Autres</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>		Coder	§ Droit atteint selon la Commission		- Embauche		- Climat ou condition de travail		- Déplacement		- Congédiement déguisé (démission forcée)		- Congédiement ou mise à pied		- Autres	
	Coder																										
§ Numéro de dossier																											
§ Région administrative																											
§ Secteur d'activité du mis en cause																											
§ Motif (art 10)																											
	Coder																										
§ Droit atteint selon la Commission																											
- Embauche																											
- Climat ou condition de travail																											
- Déplacement																											
- Congédiement déguisé (démission forcée)																											
- Congédiement ou mise à pied																											
- Autres																											
B Détermination du plaignant selon informations codées sur la grille de renseignement sur la victime																											
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="text-align: center; border-bottom: 1px solid black;">Coder</td> </tr> <tr> <td>§ Sexe (H=1) (F=2) (Non réponse = 9)</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>§ Âge</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> <tr> <td>§ Occupation au moment des faits</td> <td style="border: 1px solid black; width: 50px; height: 20px;"></td> </tr> </table>		Coder	§ Sexe (H=1) (F=2) (Non réponse = 9)		§ Âge		§ Occupation au moment des faits		<p style="text-align: right;">(Temps plein = 1) (Temps partiel = 2) (Non réponse = 9)</p>																		
	Coder																										
§ Sexe (H=1) (F=2) (Non réponse = 9)																											
§ Âge																											
§ Occupation au moment des faits																											
C Définition du harcèlement psychologique																											
1 Manifestations du harcèlement (selon les données du dossier d'enquête)																											
	<i>Information à détailler</i>																										
1.1 - Conduite verbale (propos, paroles, avances non sollicitées, demandes de faveurs)																											
1.2 - Conduite physique (comportement, geste, acte ou autre contact)																											
2 Conséquences																											
2.1 Effets du harcèlement sur la personne à son travail																											
- Quel effets sur la personne seulement?																											
- Atteinte à sa dignité, à son intégrité (physique ou psychologique)?																											
- Quels effets négatifs sur l'exécution de son travail?																											
- Modification des conditions de travail?																											
- Effets négatifs sur le climat-atmosphère de travail?																											
- Effets sur les autres personnes de l'environnement de travail?																											
- Effets sur l'évaluation de l'employé (rétrogradation, suspension)																											
2.2 Effets du harcèlement sur la victime hors de son travail																											
- Absentéisme																											
- Santé mentale affectée																											
- Épuisement professionnel																											
- Maladie (en congé de maladie)																											
- Autre																											
3 La responsabilité du mis en cause et/ou de l'employeur																											
§ Détermination du mis en cause (Employeur = 1) (Autre = 2)																											
4 Règlement du différend																											
§ Médiation (1) ou Autre (2) mode de règlement du différend																											
§ Résultat																											
- Compensation monétaire (montant \$)																											
- Entente entre les parties																											
- Après intervention de la Commission (1)																											
- Sans intervention de la commission (2)																											
- Accomplissement d'un acte																											
A été réintégré (1)																											
Lettre d'excuse reçue (2)																											
Autre [lequel] (3)																											
- Autre (règlement devant une instance, etc.) (1)																											

MONTRÉAL

N° dossier	Année	N° dossier	Année	N° dossier	Année
9007	1997	9461	1997	7812	1995
9554	1997	9521	1997	9366	1997
8503	1997	8598	1995	8606	1995
8022	1997	8648	1996	8781	1996
9233	1997	7653	1996	8477	1996
8346	1997	8630	1996	8368	1996
8642	1996	8196	1996	9056	1996
9432	1997	8891	1997	8849	1996
8850	1996	8271	1995	7125	1995
9076	1997	8676	1997	8138	1995
9063	1997	9744	1997	8492	1996
9224	1997	9049	1998	8720	1996
9355	1997	10211	1998	7124	1995
9512	1998	9775	1998	8753	1997
8584	1996	10091	1998	9198	1997
9284	1997	9941	1998	9458	1997
9128	1997	9822	1998	9461	1997
7540	1995	9766	1998	9012	1997
8266	1995	10109	1998	8427	1995
7705	1995	10083	1998		
9287	1997	10258	1998		
8662	1996	16477	1998		
8264	1995	9402	1998		
8132	1995	19144	1998		
8412	1995	9650	1998		
8850	1996	8801	1997		
8991	1997	8270	1995		
9245	1997	8693	1996		
8185	1995	7686	1995		
7181	1995	7123	1995		
8949	1997	7697	1995		
10060	1998	8145	1995		
032	1998	8453	1995		
9332	1997	7738	1995		

1998 = 17
 1997 = 29
 1996 = 17
 1995 = 23

Total = 86

ANNEXE 3 Droits atteints et répartition des plaignants

DROITS ATTEINTS	PLAIGNANTS	
	NOMBRE	%
Conditions de travail	41	33,1
Congédiement et mise à pied	33	26,6
Climat de travail	26	21,0
Démission forcée	13	10,5
Embauche	6	4,8
Mutation	3	2,4
Suspension	2	1,6
TOTAL	124	100 %

ANNEXE 4 Secteurs d'activités selon la répartition des mis en cause

SECTEURS D'ACTIVITÉ DES MIS EN CAUSE		
	NOMBRE	%
Secteurs des services	100	80,6
Commerce (gros et détail)	32	25,8
Services publics (santé, services sociaux et fonction publique, enseignement, services d'utilité publique)	23	18,5
Hébergement et restauration	21	16,9
Services privés (aux entreprises et aux particuliers)	16	12,9
Divertissement, loisirs et culture	7	5,6
Transports	1	0,8
Autres secteurs (Industries manufacturières et bâtiment)	24	19,4

Compensation monétaire		81
0 – 2 000 \$	32	
2 000 à 4 000 \$	29	
4 000 à 6 000 \$	8	
6 000 à 8 000 \$	2	
8 000 et plus	10	
Accomplissement d'un acte		61
<i>A été réintégré</i>	5	
<i>Lettre d'excuse</i>	17	
<i>Autre (39) :</i>		
- Entente entre les parties	11	
- Politique	9	
- Lettre de référence	6	
- Mesures disciplinaires	3	
- Liste de rappel	2	
- Formation	2	
- Avis formel	1	
- Congédiement	1	
- Destruction des évaluations	1	
- Embauche	1	
- Emploi obtenu	1	
- Engagement	1	

CONSÉQUENCES	NOMBRE DES OCCURRENCES	
Effets sur la personne à son travail	530	
- Effets sur la personne elle-même	259	224
- Effets négatifs sur l'exécution de son travail		35
- Atteintes à la dignité et intégrité	65	
- Modification des conditions de travail	80	
- Effets sur évaluation de l'employé	48	
- Effets sur climat de travail	78	33
- Effets sur autres personnes environnement de travail		45
Effets sur la personne hors de son travail	102	
- Santé mentale et sentiments / émotions affectés	54	
- Santé physique	16	
- Absentéisme et maladie	15	
- Entourage affecté	9	
- Contraintes monétaires	8	

Insinuation	80
- Si un soir en finissant ça nous tente d'aller prendre un verre, tu viendras	
- Est-ce que c'est aujourd'hui qu'on se pogne	
- Lequel de nous deux se met à genoux	
- J'ai loué un chalet dans les Laurentides pour toi	
- Ah non! Tu m'avais pourtant dit que ça te tentait	
Dévalorisation	52
- T'as un gros handicap, tu es la fille d'un conseiller	
- Tu es une maudite chienne	
- Vous, les femmes, vous êtes toutes une bande de chialeuses	
- Les gens de ta race sont des animaux sans éducation	
- Dis-toi bien que si tu ne couches pas avec moi amanchée comme tu es là, y'a plus personne qui couchera avec toi	
L'impasse	51
- C'est moi le patron, tu dois faire ce que je demande, sans commentaires	
- Ça fait 2 ou 3 semaines que j'y pense : s'il n'y a pas d'amélioration dans un mois, tu es dehors	
- Je peux jouer avec les chiffres, tu n'es pas encore syndiquée	
- France, tu m'as demandé de partir tôt demain, alors que tu sais très bien qu'il n'y a personne pour te remplacer à la réception. Je crois que tu n'es pas consciente du problème que ça apporte. Quand tu demandes une faveur à la compagnie, ça nous fait plaisir de t'aider, mais à notre tour, nous te demandons, pour une fois, de nous aider, en restant un peu plus tard et tu demandes de quitter plus tôt un vendredi. Alors je considère donc que tu ne fais plus partie de la compagnie	
Propos ambivalent	35
- J'aime ta présence et tu représentes bien le restaurant	
- Nous devrions avoir une collaboration plus étroite, toi et moi	
- Ça, c'est France, notre réceptionniste préférée. Es-tu belle, hein. C'est la plus belle de la compagnie	
- Mais non, on a pas à faire le travail tout de suite	
- Un c.v ne représente rien pour moi, ça ne dit rien sur ta personnalité	
Infériorisation	32
- Votre religion vous interdit de sortir, vous devez avoir une vie monotone	
- Les femmes ne connaissent rien sur la mécanique et ce serait trop dur de leur expliquer	
- Ça confirme ce qu'on pensait de toi	
- Tu sais pas ça. Baisse tes culottes, on va te le montrer	
Tentative de transgression	32
- Je veux avoir avec toi la même relation qui existe entre un mari et une femme	
- Je n'aime pas tes cheveux montés, j'aimerais que tu les laisse tomber, ça me tourne la tête	
- Je n'ai pas encore quitté ma femme, car je veux t'essayer d'abord	
- Veux-tu me lécher le pénis	
- J'aimerais vivre avec toi un jour	
Transfert de la demande	20
- Il ne faudrait pas que tu penses juste à moi et à mon plaisir	
- Tu sais, si je consens, y'a toujours moyen de s'arranger	
- Qu'est-ce que tu fais ici. T'es pas gênée, tu ne te sens pas mal. Moi, je serais mal à ta place	
- C'est toi qui me harcèles	
- Tu as rêvé à moi, raconte : on faisait l'amour	

ANNEXE 7 (suite) Manifestation de harcèlement : les conduites verbales selon le nombre des occurrences relevées

Appel à la majorité	16
- Tu n'es pas la seule	
- Y en a plein qui aime ça	
- Rares sont les femmes et les hommes qui n'ont pas de maîtresse ou d'amant	
- Tu sais, y a des milliers de filles dans la rue qui voudraient avoir ce travail, la seule raison que je consens à te rencontrer, c'est parce que tu connais Cinthia	
- Mais Louise se laisse faire, elle	
Museler	15
- N'en parles pas à ton mari	
- Si tu parles, je vais perdre ma famille et mon entreprise. Toi, tu n'as rien à perdre	
- Parles-en pas à personne, on va te traiter de folle	
- Si vous décidez d'aller en cour, ça peut se tourner contre vous	
Cachotterie	9
- Laisse-toi faire, c'est pas grave, personne ne nous voit	
- As-tu peur que les autres s'en aperçoivent	
- Il n'y a pas de témoin	
Invitation	18
- Il m'invite au restaurant	
- Il m'a invité à aller danser	
- Il m'a invité à aller souper chez lui	
Présomption	4
- Il me soupçonne injustement d'utiliser son numéro de carte de crédit	
- Il s'est informé de ce que j'ai dit au médecin	
- Il s'informe pour savoir avec qui j'ai passé la nuit aux autres employés	
Ridiculiser	3
- Il riait de ma maladie	
- Il riait de mes erreurs	

Total des occurrences : 367

Intrusion	22
- Il m'appelle chez moi	
- Il m'a téléphoné un dimanche matin pour aller bruncher avec lui	
- Il a brisé le cadenas de mon casier et a vidé son contenu	
Proposition	20
- Il m'offre plein de consommations	
- Il m'offre des cadeaux	
- Il m'a laissé les clés de l'entreprise	
- Il n'arrête pas de m'acheter des vêtements	
Simulation	14
- Il fait semblant de sodomiser avec un billot	
- Il faisait des mouvements de va-et-vient simulant une relation sexuelle	
- Il mimait une fellation dans son bureau	
Talonner	14
- Il s'arrange pour travailler au même endroit que moi	
- Il m'envoie toujours des messages dans ma boîte vocale	
- Elle tient dans son agenda la date que je suis menstruée et il vérifie si c'est vrai que j'ai des crampes ces journées-là	
Non-dit	13
- Il me déshabille des yeux	
- Il me dévisage quand je passe devant lui	
- Tout le monde se lève et s'en va quand j'entre dans la cuisine	
- Quand je passe, il a un sourire au coin des lèvres	
Cerner	6
- Il m'a enfermé dans la salle de bain	
- Il m'empêchait de sortir du bureau	
- Quand je passe devant son bureau, il me bloque le passage	
Omnipotence	6
- Il exige que je place ma chaise près de la sienne	
- Il m'oblige à aller au restaurant avec lui	

Total des occurrences : 95

IMPACTS SUR LE PLAN PSYCHOLOGIQUE		Nombre des occurrences
Peur		36
- J'ai peur de lui	22	
- Je me sens démunie	1	
- Je me sens insécure	4	
- Je suis méfiante	2	
- Je suis paniquée à l'idée de le voir	5	
Perturbé(e)		35
- Je suis mal à l'aise	12	
- Je tremble	2	
- Ça me met dans une position inconfortable	11	
- Je me sens sous le choc	1	
- Je me sens embarrassée	2	
Offensé(e)		24
- Je suis humiliée	10	
- Je suis vexée	5	
- Ça me blesse	5	
- Je me sens gênée	3	
- Ça m'agace	1	
Indignation		17
- Je suis en colère	11	
- Je suis hors de moi	1	
- Je suis sur la défensive	1	
- Je suis outrée	4	
Agression		17
- Je suis agressive	4	
- Je suis stressée	7	
Envahi		16
- Je me sens torturée mentalement	9	
- Je me sens comme une victime	4	
- J'ai l'impression de devenir folle	1	
- Je suis accablée d'émotions	1	
- Je me sens envahi sur mon territoire personnel	1	
Impuissant		15
- Je suis découragée	5	
- Je me sens impuissante	2	
- Je sens toujours que je vais pleurer	3	
- Mon dieu que je suis naïve	1	
- Je ressens de l'injustice à mon égard	4	
Chosification		15
- Je suis ridiculisé	2	
- Je me sens comme un objet	8	
- Je me sens comme une poupée	2	
- Je me sens diminuée	2	
- Il me sous-estime	1	
- Je me sens traiter avec faveur	1	
- Je me sens manipulée	4	
- Je me sens sollicitée	1	
Honteux(se)		5
- J'ai honte	5	
Confusion		4
- Je nage dans l'incertitude	2	
- Je suis confuse	2	
Stupéfaction		3
- Je suis atterrée	3	
Culpabilité		3
- Je me sens coupable	2	
- J'ai des regrets	1	

IMPACT SUR LE PLAN MORAL

Obstacle moral		19
- Je me sens sale	6	
- Ça m'écœure	4	
- Je me sens méprisé	1	
- Ma réputation est ternie	5	
- Je me sens comme une ordure	3	

IMPACT SUR LE PLAN SOCIAL

Isolement		15
- Je suis mise à l'écart	9	
- On m'ignore	2	
- Je me sens rejetée	3	
- Je me sens exclue	1	

Total des occurrences : 224

Les atteintes aux droits fondamentaux et le harcèlement non discriminatoire	
- J'ai été atteinte dans mes droits parce qu'il a violé mon intimité personnelle. Pour lui, je n'étais qu'un de ses objets	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- Je suis exploitée par quelqu'un dans une position de pouvoir et d'autorité par ses demandes sexuelles	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- J'ai été dérangée psychologiquement parce qu'il me manipule	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- Il a abusé de moi dans ma tête car je me sens envahie sur mon territoire personnel	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- Il faisait des choses contre mon gré	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- J'étais toujours sur des menaces	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- J'ai été atteinte dans mes droits parce qu'il m'impose des mesures disciplinaires	atteinte à l'intégrité (art. 1)
- Elle a porté un argument contre moi, appelant la police	atteinte à l'intégrité [et abus de pouvoir] (art. 1)
- Il n'avait pas le droit d'appeler la police pour me fouiller	atteinte à l'intégrité physique (art. 1)
- Ses manières humiliantes ont offensé mes droits en tant que femme	atteinte à la dignité (art. 4)
- Il a violé mes droits parce qu'il voulait avoir une relation autre que professionnelle	atteinte à la dignité (art. 4)
- J'ai été atteinte dans mes droits dans le sens où je n'ai pas à coucher avec mon boss ou à subir des atouchements pour garder mon travail	atteinte à la dignité (art. 4)
- Je suis atteinte dans ma dignité parce que le comportement de la part d'un directeur général à mon travail est inacceptable	atteinte à la dignité (art. 4)
- Il n'avait pas le droit de me ridiculiser devant tout le monde	atteinte à la dignité (art. 4)
- Mes droits ont été atteints parce qu'il a terni ma réputation	atteinte à la réputation (art. 4)
- Personne n'a le droit d'entrer dans ma vie personnelle	atteinte à la vie privée (art. 5)
- Ils n'avaient pas le droit d'enregistrer ma vie privée	atteinte à la vie privée (art. 5)

- J'ai été atteinte par l'indifférence à mon égard	atteinte à caractère moral
- J'ai été isolées de toutes les informations, il n'avaient pas le droit de faire ça	atteinte à caractère moral
- Il a dépassé les droits de l'humain	atteinte à caractère moral
- Je suis atteinte dans mes droits parce que je n'ai pas le choix d'accepter 20 hres/semaine ou de partir	atteinte à caractère moral
- Mes droits on été violés parce que je n'ai pas le droit de faire d'erreurs	atteinte à caractère moral
- Il m'a accusé sur de faux motifs	atteinte à caractère moral
- Le médecin de la compagnie n'avait pas le droit de porter une conclusion sans m'avoir vu	atteinte à caractère moral

Le harcèlement discriminatoire spécifique à un motif interdit par la Charte (race, langue, sexe, grossesse, âge)	
- Il arrête pas de me dire que je suis un ostie de nègre	race
- Je n'ai pas le droit de parler ma langue maternelle pendant les pauses	langue
- Mes droits on été violés, il me disait des choses désobligeantes parce que je suis enceinte	grossesse
- Personne mérite de subir ces attitudes sexistes	sexe
- Ses reproches étaient injustes et injustifiés à cause de mon âge	âge

		Nombre des occurrences
Nervosité		15
-	Sous pression	8
-	Sous tension	3
-	Réalisation du travail stressante	2
-	Sur la défensive	1
-	Intimidée	1
Manque de concentration		10
Absentéisme		7
-	Mes propos concernant le travail sont tournés en propos sexuels	1
-	Il déborde du cadre du travail	6
Contrainte		3
-	Un lourd fardeau	1
-	Je ne peux travailler sans subir ce traitement	1
-	Obligée de travailler avec lui	1

Total des occurrences : 35

			Nombre des occurrences
Heures de travail			20
- Mes heures de travail sont coupées de moitié	1	Baisse	
- Il a réduit mes heures de travail	7		
- Mon travail est devenu plus précaire, il n'arrête pas de baisser mes heures	1		
- Je fais plein d'heures supplémentaires	4	Hausse	
- Je dois travailler même le samedi	1		
- Il m'appelle pour entrer travailler même si ce n'est pas ma journée de travail	1	Horaire modifié	
- Il modifie mon horaire sans préavis	5		
Responsabilités			17
- Il n'arrête pas d'augmenter mes responsabilités	13	Hausse	
- Il baisse mes responsabilités	2	Baisse	
- Il allège mes tâches	2		
Salaire			15
- Mon salaire a diminué depuis	6	Refus ou baisse salariale	
- Il refuse de payer mes heures supplémentaires	3		
- J'ai plein d'erreurs sur ma paie	2		
- Je n'ai pas eu mon augmentation de salaire	2		
- Ma paye a augmenté	2	Hausse	
Avantages sociaux			14
- Je perds mes avantages sociaux	12		
- Je n'ai plus le même traitement avantageux que les autres	1		
- Je dois travailler même si j'ai un papier de médecin	1		
Autres			14
- Mes droits acquis ne compte plus	3		
- Je suis isolée des autres	3		
- J'ai perdu mon autorité auprès des autres	6		
- Il exige de changer ma tenu de travail	2		

Total des occurrences : 80

Critiques verbales		13
- J'ai toujours des avertissements	2	
- Il me critique souvent sur mon travail	1	
- Je suis toujours prise en fautes	5	
- Il me réprimande sur tout ce que je fais	4	
- Je ne peux rien faire sans qu'il me critique	1	
Rapports écrits		10
- Il me fait des mauvais rapports disciplinaires	4	
- Il me reproche mes absences sur le rapport	1	
- Il me fait des rapports de travail négatifs	4	
- Ils me font de mauvaises références	1	
Rétrogradation		6
- Il a baissé mon ancienneté	1	
- Il me refuse d'accéder à d'autres postes	5	
Trop lent		5
- On me reproche de ne pas être suffisamment rapide	3	
- Ils veulent abolir mon poste parce que je ne suis pas assez rapide	1	
- Il menace de me congédier parce que je ne suis pas assez vite	1	
Rendement insuffisant		3
- Je ne réponds pas aux normes de ventes	1	
- Il paraît que j'offre un mauvais rendement	2	
Suspension		3
- J'ai été suspendu	3	
Personnalité critiquée		3
- Il critique mes attitudes et ma personnalité dans mon rapport	3	
Détermination déficiente		1
- Il écrit dans le rapport que je manque de détermination	1	
Déviance		1
- Il a écrit que je refuse de me soumettre à l'autorité	1	

Total des occurrences : 45

Corrompu		14
- Malsain	4	
- Pas bon	1	
- Empoisonné	5	
- Déqueulasse	1	
- Venimeux	1	
- Méchanceté	1	
- Détérioré	1	
Désagréable		14
- Étouffant	1	
- Insupportable	5	
- Intenable	1	
- Pénible	2	
- Lourd	1	
- Inacceptable	1	
- Intolérable	1	
- Envahissant	1	
- Ombrageux	1	
Anomique		8
- L'enfer sur la terre	1	
- Négatif	1	
- Mépris	2	
- Misérable	2	
- Hostile	2	
Irritant		7
- Énervant	1	
- Tendu	1	
- Stressant	2	
- Pression	2	
- Anxiogène	1	
Suspicieux		4
- Tout le monde me regarde de travers	1	
- Méfiance, pas de confiance	2	
- Rumeurs qu'il couche avec moi	1	
Insensible		1
- Froid	1	

Total des occurrences : 48

Reproduction		13
- La même chose se reproduit avec d'autres serveuses	1	
- D'autres personnes subissent le même sort que moi	6	
- D'autres filles ont aussi porté des accusations	1	
- D'autres sont également harcelées	1	
- Le fait avec d'autres	2	
- Deux autres femmes sont aussi impliquées	1	
- D'autres collègues sont aussi agressées	1	
Contagion		9
- Ils l'imitent	1	
- Les autres sont de connivence	7	
- Ils encouragent la situation	1	
Rumeurs		5
- Ils lancent la rumeur que je prends des médicaments agissant sur le système nerveux central	1	
- Ils parlent de moi	2	
- Ils me ridiculisent à partir de fausses rumeurs	1	
- Ils partent des rumeurs	1	
Prise de conscience		2
- Tout le monde s'en rend compte	1	
- Elles sont décontenancées en apprenant ce qui se passe	1	
Rejet		2
- Ils me rejettent	2	
Interdiction		1
- Ils n'ont plus le droit de boire sur la job	1	
Aux aguets		1
- Personne ne se parle et tout le monde se surveille	1	

Total des occurrences : 33

BLOC PSYCHIQUE	54
Santé mentale affectée	
- Angoisse sévère	3
- Anxiété atypique	1
- Anxiété situationnelle	2
- Épuisement professionnel	3
- Choc émotionnel	3
- Crise d'angoisse	1
- Décompensation	2
- Dépression endogène	1
- Dépression majeure	3
- Dépression situationnelle	4
- Tendance obsessionnelle	1
Émotions / sentiments perturbés	
- Colère	1
- Culpabilité	2
- Écœurée	1
- Honte	2
- Insécure	1
- Isolement	2
- Manque de motivation	2
- Moins de confiance en soi	4
- Ne désire plus	1
- Peur de rencontrer le mis en cause; se retrouver d'autre emploi; des hommes; que le téléphone sonne; souvent	8
- Révoltée	2
- Sentiment d'échec	1
- Tentative de suicide	3
BLOC PHYSIQUE	16
Santé physique affectée	
- Baisse de poids	2
- Chute d'appétit	2
- Douleur thoracique gauche	1
- Grossesse difficile	1
- Insomnies	5
- Maux de dents	1
- Maux de dos	3
- Migraines	2
- Santé physique détériorée	1
- Serrement du sternum	1
- Troubles d'estomac	2
Interruption	15
- Congé de maladie	13
- Absentéisme	2
Entourage affecté	9
- Entourage subi la colère	3
- Vie familiale affectée	6
Contraintes monétaires	8
- Problèmes financiers qui l'empêchent de payer son loyer	7
- Trop âgée pour nouvel emploi	1

Total des occurrences : 102