

Intimidation en milieu de travail

[Qu'est-ce que l'intimidation en milieu de travail?](#)

[L'employeur doit-il se préoccuper de l'intimidation en milieu de travail?](#)

[Quelques exemples d'intimidation?](#)

[Quels sont les effets de l'intimidation sur la personne?](#)

[Comment l'intimidation affecte-t-elle le milieu de travail?](#)

[Que pouvez-vous faire si vous croyez être victime d'intimidation?](#)

[Que peut faire l'employeur?](#)

[Quelques conseils d'ordre général pour le milieu de travail?](#)

Qu'est-ce que l'intimidation en milieu de travail?

On pense généralement que l'intimidation est une question d'agissements ou de commentaires verbaux susceptibles de causer du tort « psychologiquement » à une personne ou de l'isoler en milieu de travail. Parfois cependant, elle peut prendre un aspect physique. On retrouve généralement une répétition d'incidents ou un modèle de comportement qui vise à intimider, à blesser, à dégrader ou à humilier une personne ou un groupe de personnes en particulier. Ce phénomène est aussi décrit comme l'affirmation du pouvoir par l'agression.

L'employeur doit-il se préoccuper de l'intimidation en milieu de travail?

Il y a très peu de lois en matière d'hygiène et de sécurité au travail qui traite de ce problème au Canada. Certaines autorités ont adopté des règlements sur la violence en milieu de travail, problème auquel est liée l'intimidation. La législation québécoise inclut « le harcèlement psychologique » dans la loi sur les normes du travail. De plus, les employeurs sont tenus de protéger leurs employés contre tout risque au travail, qu'il s'agisse d'un préjudice physique ou mental. De nombreux employeurs décident de s'attaquer à ce problème car ces deux formes de préjudice peuvent coûter cher à l'organisme.

Les différences d'opinions et même les conflits ne sont pas rares dans un milieu de travail. Cependant, personne ne devrait tolérer un comportement déraisonnable, qui blesse ou qui cause préjudice.

Quelques exemples d'intimidation?

L'intimidation est une forme d'agression, mais les agissements qui la constituent peuvent être à la fois évidents et subtiles. Remarque : la liste suivante n'est pas une liste de contrôle et ne mentionne pas toutes les formes d'intimidation. Elle ne sert qu'à en donner quelques exemples en milieu de travail. Encore une fois, l'intimidation est normalement considérée comme un modèle de comportement dont un ou plusieurs incidents aideront à prouver que l'intimidation a lieu.

Exemples :

- Répandre des rumeurs malveillantes, du commérage ou des insinuations mensongères.
- Exclure ou isoler une personne socialement.
- Intimider une personne.
- Détruire ou consciemment entraver le travail de quelqu'un.
- Abuser physiquement ou menacer de le faire.
- Retirer des responsabilités sans raison.
- Changer constamment les directives de travail.
- Imposer des échéances impossibles qui mèneront la personne à échouer.
- Retenir des renseignements nécessaires ou donner pertinemment de la mauvaise information.
- Plaisanter dans le but d'offenser, verbalement ou par courriel.
- S'immiscer dans la vie privée d'une personne en l'importunant, l'épiant ou la traquant.
- Imposer des tâches excessives ou une charge de travail désavantageuse pour une personne (ce qui lui cause un stress inutile).
- Attribuer une charge insuffisante de travail - créer un sentiment d'incompétence.
- Crier ou jurer.
- Critiquer constamment une personne.
- Rabaisser les opinions d'une personne.
- Punir sans en avoir de raison (immérité).
- Refuser les demandes de formation, de vacances ou de promotion.
- Modifier les effets personnels ou le matériel de travail d'une personne.

Il est parfois difficile de savoir s'il y a intimidation en milieu de travail. D'après de nombreuses études, la différence entre une gestion efficace et l'intimidation est très subtile. On ne considère généralement pas comme de l'intimidation des commentaires objectifs formulés dans le but de fournir une rétroaction constructive mais plutôt comme une aide pour que l'employé améliore son travail.

Pour savoir si l'intimidation est à la source des agissements ou des commentaires, vous pouvez utiliser le critère de la « personne raisonnable ». Ces agissements seraient-ils considérés inacceptables par la plupart des gens?

Quels sont les effets de l'intimidation sur la personne?

Les victimes de l'intimidation peuvent réagir de différentes façons :

- le choc
- la colère
- un sentiment de frustration ou d'impuissance
- un sentiment de vulnérabilité
- un manque de confiance en soi
- divers symptômes physiques tels que :
 - l'insomnie
 - la perte d'appétit
- des symptômes psychosomatiques tels que :
 - les maux d'estomac
 - les maux de tête
- la panique ou l'anxiété, particulièrement avant de se rendre au travail
- la tension et le stress à la maison
- l'incapacité de se concentrer

- le découragement et une faible productivité

Comment l'intimidation affecte-t-elle le milieu de travail?

L'intimidation affecte la « santé » générale d'un organisme. Un milieu de travail « malsain » cause de nombreux effets, dont notamment :

- un taux élevé d'absentéisme
- un roulement élevé du personnel
- un niveau élevé de stress
- des coûts élevés pour les programmes d'aide aux employés (PAE), les exercices d'embauche, etc.
- un risque élevé d'accidents et d'incidents
- une perte de productivité et de motivation
- un moral bas
- une mauvaise réputation et une confiance affaiblie des clients
- un service à la clientèle médiocre

Que pouvez-vous faire si vous croyez être victime d'intimidation?

Si vous pensez être victime d'intimidation, de discrimination ou de toute autre forme de harcèlement :

À FAIRE :

- Dire FERMEMENT à la personne que son comportement n'est pas acceptable et demandez-lui d'arrêter. Vous pouvez demander qu'un superviseur ou un membre du syndicat soit présent au moment où vous communiquez avec cette personne.
- TENIR à jour un journal des faits ou un agenda des incidents quotidiens. Inscrivez-y :
 - la date, l'heure et une description de l'incident la plus détaillée possible
 - le nom des témoins
 - le résultat de l'incident

Rappel : En outre du caractère des incidents, il est important de noter leur fréquence et surtout l'établissement d'un modèle, pour pouvoir établir qu'il y a intimidation ou harcèlement.

- GARDER des copies des lettres, des notes de services, des courriels, des fax, etc. reçus de cette personne.
- DÉNONCER le harcèlement à la personne désignée par la politique de votre milieu de travail, votre superviseur, ou un gestionnaire délégué. Si vos préoccupations sont minimisées, passez à l'échelon supérieur de la gestion.

À ÉVITER :

- NE PAS RENDRE LA PAREILLE. Vous pourriez passer pour l'auteur du conflit et créer la confusion pour les responsables chargés d'évaluer la situation et de prendre des mesures.

(Extrait adapté du guide [Prévention de la violence en milieu de travail](#). CCHST, 2001)

Que peut faire l'employeur?

L'engagement de la direction est la composante la plus importante de tout programme de prévention en milieu de travail et est communiqué de la meilleure façon dans une politique écrite. Comme l'intimidation est une forme de violence en milieu de travail, il serait peut-être utile pour les employeurs de rédiger une politique globale capable de traiter divers incidents (de l'intimidation et harcèlement à la violence physique).

Un programme de prévention de la violence en milieu de travail doit :

- Être élaboré par la direction et les représentants des employés.
- S'appliquer à la direction, aux employés, aux clients, aux entrepreneurs indépendants et à toute autre personne en relation avec l'entreprise.
- Définir ce que vous entendez par intimidation en milieu du travail (ou harcèlement ou violence) en termes précis et concrets.
- Fournir des exemples clairs de comportements inacceptables et des mesures de sécurité à prendre dans certaines conditions de travail.
- Énoncer clairement l'attitude de votre organisme envers l'intimidation en milieu de travail et son engagement en matière de prévention dans ce domaine.
- Expliquer clairement quelles seront les conséquences si quelqu'un fait des menaces ou commet des actes d'intimidation.
- Exposer les grandes lignes du procédé menant à une formulation des mesures de prévention.
- Encourager tous les intéressés à signaler les cas d'intimidation ou d'autres formes de violence en milieu de travail.
- Décrire le procédé confidentiel permettant aux intéressés de déclarer les incidents et à qui ils doivent s'adresser.
- Donner l'assurance qu'il n'y aura pas de représailles lorsque des incidents sont déclarés.
- Exposer le procédé d'enquête et de règlement des plaintes.
- Décrire comment l'information concernant les risques d'intimidation ou de violence sera communiquée aux employés.
- S'engager à fournir des services de soutien aux victimes.
- Offrir un programme confidentiel d'aide aux employés (PAE) pour ceux qui désirent résoudre des problèmes personnels.
- S'engager à assurer la formation nécessaire sur la prévention aux différents niveaux de personnel de votre entreprise.
- S'engager à contrôler et à réviser régulièrement la politique.
- Citer la réglementation applicable en la matière, dans la mesure du possible.

(Adapté du guide : Prévention de la violence en milieu de travail. CCHST, 2001)

Quelques conseils d'ordre général pour le milieu de travail?

À FAIRE

- ENCOURAGER tout le monde dans le milieu de travail à agir de manière respectueuse et professionnelle envers tout un chacun.
- AVOIR un système de déclaration inclus dans la politique sur le milieu de travail.
- SENSIBILISER tout le monde au sujet de la gravité de l'intimidation.
- ESSAYER DE RÉSOUDRE LES SITUATIONS avant qu'elles ne s'aggravent.
- INFORMER tout le monde de la définition de l'intimidation et du système de soutien.
- TRAITER toutes les plaintes sérieusement, et les gérer rapidement et confidentiellement.
- FORMER les superviseurs et les gestionnaires sur la manière de gérer les plaintes et les situations potentielles. Encourager les employés à adresser les situations rapidement qu'une plainte officielle soit soumise ou non.
- AVOIR une tierce partie impartiale qui aidera la résolution, au besoin.

À ÉVITER

- NE PAS IGNORER les problèmes potentiels.
- NE PAS REMETTRE la résolution À PLUS TARD. Agissez le plus vite possible.

(Adapté du guide : Le mieux-être en milieu de travail. CCHST, 2002)

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail www.cchst.ca

Avis importants et désistements:
<http://www.cchst.ca/ccohs/important.html>

Service de renseignements
serviceclientele@cchst.ca
1-800-668-4284
905-570-8094
Télécopieur: 905-572-4500

135, rue Hunter Est, Hamilton, Ontario, Canada L8N 1M5
Dernière mise à jour du document le 8 mars 2005

Droit d'auteur ©1997-2011 [Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail](http://www.cchst.ca)

Pour rapporter les cas d'intimidation allez sur le site de la division 558 à l'adresse suivante :

<http://www.division558.com/>