

TABLE DES MATIÈRE

RÉSUMÉ	iii
REMERCIEMENTS.....	vi
INTRODUCTION	1
1. Problématique.....	3
1.1 L'objet d'étude : le harcèlement moral au travail.....	3
1.1.1 Définition du phénomène.	3
1.1.2 Prévalence du phénomène.....	5
1.1.3 Les différentes formes de harcèlement moral au travail.	7
1.1.4 Les facteurs prédisposants.	8
1.1.5 Les conséquences.	10
1.2 Les représentations sociales du harcèlement moral au travail.....	12
1.2.1 Définitions du harcèlement moral au travail.....	12
1.2.2 Causes et conséquences attribuées au harcèlement moral au travail.....	14
1.2.3 Conduites associées au harcèlement moral au travail.	16
1.2.4 La question spécifique de recherche.....	18
1.3 Pertinence de l'objet d'étude.....	18
2. Le cadre conceptuel.....	19
2.1 Concept de représentation sociale.....	19
2.1.1 Définition, contenu et fonction d'une représentation sociale.....	20
2.1.2 Principes d'analyse d'une représentation sociale.	22
2.2 Concept de harcèlement moral au travail.....	24
2.3 Concept de travailleur	24
3. Méthodologie	25
3.1 Cadre opératoire et type de recherche	25
3.2 Devis méthodologique.....	28
3.2.1 Population à l'étude	28
3.2.2 Composition de l'échantillon.....	31
3.3 Instruments de cueillette de données et plan d'analyse	32
3.4 Considérations éthiques.....	33
3.5 Forces et limites de l'étude	34
4. Résultats	35
4.1 Définition du harcèlement moral au travail	35
4.1.1 Harcèlement moral : comportements hostiles et répétitifs.....	35
4.1.2 Harcèlement moral : quelques fois non intentionnel.	36

4.2 Signification du harcèlement moral au travail	36
4.2.1 Harcèlement moral : une question de subjectivité.	36
4.2.2 Conflit versus harcèlement moral : positions divisées.	37
4.2.3 Droit de gérance et harcèlement moral : limites floues, distinction difficile.	37
4.2.5 Les différences augmentent le risque de harcèlement moral au travail.	38
4.2.6 L'attitude des victimes mise en cause.	39
4.2.7 La tolérance entretient le problème.	39
4.2.8 Les gestionnaires souvent persécuteurs.	40
4.2.9 Conséquences sur la victime : impacts lourds et variés.	40
4.2.10 Conséquences sur la famille et les collègues.	41
4.2.11 Conséquences sur l'organisation.	41
4.3. Les conduites associées au phénomène	42
4.3.1 Les conduites du harceleur.	42
4.3.2 Les conduites des victimes.	43
4.3.3 Les conduites des collègues de travail.	43
4.3.4 Les conduites de l'employeur.	44
4.3.5 Les conduites souhaitées.	44
5. Discussion	45
CONCLUSION	52
RÉFÉRENCES	55
ANNEXE 1 : RÉPARTITION DES EMPLOYÉS DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE EST	65
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTREVUE.	66

REMERCIEMENTS

La présente recherche n'aurait pas pu être menée à terme sans la participation des 13 personnes qui ont pris l'initiative de prendre part à l'étude et de répondre aux questions et en enrichissant les entretiens de leur point de vue. Un merci particulier leur est dédié.

Je souhaite remercier ma directrice de recherche pour ses conseils, son ouverture, son soutien et sa disponibilité.

Finalement, merci à mes proches qui m'ont soutenu tout au long du processus de recherche et qui m'ont encouragé à chaque fois que j'ai rencontré des obstacles.

INTRODUCTION

« Nous travaillerons ensemble pour soutenir le courage là où il y a la peur, pour encourager la négociation là où il y a le conflit, et donner l'espoir là où règne le désespoir. »

Nelson Mandela

Le travail représente une dimension importante dans la vie de l'Homme à laquelle il consacre une grande partie de son temps. Il est établi que le fait d'occuper un emploi peut favoriser une bonne santé mentale (Morin et Forest, 2007; Satuf, Monteiro, Pereira, Esgalhado, Afonso et Loureiro, 2018). En plus de fournir un revenu financier, occuper un emploi donne un sens à la vie et contribue au maintien de l'estime de soi. Or, il arrive que le travail devienne une source de souffrance (Roelen et al., 2018; Vézina, Gingras et Comité de la santé mentale du Québec., 1992). Par exemple, que ce soit dans le domaine politique, médiatique, dans les services d'urgence, dans les établissements de santé et de services sociaux, dans des établissements municipaux, etc., les médias ont diffusé un grand nombre de situations de harcèlement moral au travail dans les dernières années où des travailleurs ont été perturbés par divers contextes (Le Journal de Montréal, 2015, 2017b; Le Nouvelliste, 2016; Radio-Canada, 2015, 2017).

Au Québec, une législation a été adoptée en 2004 en matière de harcèlement moral entre autres afin que les travailleurs puissent avoir des recours s'ils sont confrontés à une telle situation. Plus précisément, les mesures adoptées ont mis de l'avant le droit des salariés d'avoir un milieu de travail dénué de harcèlement moral et impliquent que l'employeur a dorénavant l'obligation d'adopter des mesures préventives à cet égard (Vézina et Dussault, 2005). Or, il y a eu depuis l'adoption de cette législation de nombreuses plaintes à la Commission des normes du travail qui se sont avérées ne pas être fondées (Sigouin, Bernier et Avocats Le Corre & associés., 2007). Une question se pose alors quant à savoir si les travailleurs sont en mesure de reconnaître le harcèlement moral au travail lorsqu'il se présente.

L'objet d'étude du présent mémoire de recherche est le harcèlement moral au travail et la question de recherche concerne les représentations sociales du harcèlement moral au travail dans un Centre de santé et de services sociaux du Québec. L'étude a alors été menée auprès de travailleurs salariés du CISSS de la Montérégie-Est oeuvrant dans les installations situées sur le territoire du réseau local de services (RSL) Pierre-de-Saurel. Le but poursuivi par la présente recherche est plus spécifiquement de se familiariser avec la problématique et de relever la perception qu'ont des travailleurs du phénomène. Ainsi, l'accent sera porté sur la façon dont ils définissent le harcèlement moral au travail, sur sa signification et sur les conduites qui lui sont associées tant au niveau des persécuteurs eux-mêmes que des victimes et de leur entourage. Pour ce faire, le mémoire a été divisé en plusieurs sections. D'abord, la problématique est abordée au regard d'une recension des écrits. Le cadre conceptuel, le cadre opératoire, le devis méthodologique, les considérations éthiques ainsi que les forces et limites de l'étude sont ensuite exposées. Finalement, les résultats sont présentés et discutés tout en étant mis en perspectives avec des résultats obtenus par d'autres chercheurs dans le domaine.

1. Problématique

Cette section vise à rappeler quel est l'objet à l'étude dans le cadre de mon projet de maîtrise, à relever des éléments qui appuient sa pertinence et à décrire globalement la problématique.

1.1 L'objet d'étude : le harcèlement moral au travail

L'objet d'étude du projet de recherche est le harcèlement moral au travail au travail. Sa définition, sa prévalence, ses différentes formes, ses causes et ses conséquences seront d'abord abordées.

1.1.1 Définition du phénomène. De prime abord, le harcèlement consiste à s'en prendre sans cesse à une personne, soit de tourmenter obstinément une personne (Le Petit Larousse Illustré, 2007). Au Canada, la répétition d'agissements envers une personne qui amènent cette dernière à craindre pour sa sécurité est considérée comme un acte criminel (Statistique Canada, 2005). La Sûreté du Québec (2008) précise que le harcèlement criminel consiste au « fait de suivre de façon répétée une personne ou tenter de façon répétée de communiquer avec elle, incluant le fait de surveiller sa maison ou son lieu de travail et de la menacer » et qu'il porte atteinte à la dignité de l'individu ainsi qu'à son intégrité physique ou psychologique (ex. : communications incessantes par courriel ou par téléphone, gestes obscènes répétés à l'égard d'une personne, action de suivre ou de surveiller constamment une personne, d'endommager volontairement et de façon répétée ses biens, etc.).

Dans le monde du travail, des comportements non désirés peuvent toutefois être associés au harcèlement sans pour autant que cela puisse être considéré comme étant criminel (Éducaloi, 2018). Le harcèlement moral en est un exemple. Ce phénomène n'est pas nouveau, mais son étude demeure relativement récente (Hirigoyen, 2004). Au cours des dernières années, des chercheurs de plusieurs pays s'y sont intéressés (Abe et Henly, 2010; Ezzat Alkorashy et Al Moalad, 2016; Figueiredo - Ferraz, Gil - Monte et Olivares - Faúndez, 2015; Suadicaní, Olesen, Bonde et Gyntelberg, 2014). Les connaissances

actuelles laissent voir un certain niveau de confusion dans la définition du concept de harcèlement moral au travail (Crawshaw, 2009). À titre d'exemple, une panoplie de termes est utilisée dans la littérature pour référer au phénomène et des nuances existent parfois pour un même terme selon les auteurs qui les utilisent. Par exemple, le terme « bullying » est d'une part utilisé pour référer à l'intimidation entre enfants ou adolescents en milieu scolaire (Horner, Asher et Fireman, 2015; Benedict, Vivier et Gjelsvik, 2015; Van Ryzin et Roseth, 2018) et d'autre part pour désigner le harcèlement moral au travail (Allen, Holland et Reynolds, 2015; Glambek, Skogstad et Einarsen, 2018; Oade, 2018; Samnani et Singh, 2016). De même, le harcèlement sexuel est parfois inclus dans la définition du harcèlement moral (Commission de la santé et de la sécurité du travail, 2018a) ou considéré séparément (Duffy et Sperry, 2007; Soares, 2005). Somme toute, la variété des définitions concernant le harcèlement moral au travail entraîne une difficulté dans les efforts de conceptualisation du concept en composantes claires et précises en plus de compliquer la collaboration entre chercheurs et praticiens (Crawshaw, 2009). Malgré cette confusion, on retrouve généralement trois aspects fréquemment évoqués dans la définition du harcèlement moral au travail, soient 1) la mention du caractère répétitif et persistant de la conduite, 2) l'indication de la présence d'impacts en tout temps négatifs sur la victime et 3) un accent sur ceux-ci plutôt que sur les intentions du persécuteur (Soares, 2005).

Au Québec, il existe une définition juridique formelle du harcèlement moral au travail qui apparaît dans la Loi sur les normes du travail (LNT). Selon l'article 81.18 de la LNT, le harcèlement moral au travail consiste en « une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste » (Gouvernement du Québec, 2017). La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (Commission de la santé et de la sécurité du travail, 2018b), une instance québécoise gouvernementale chargée d'assurer l'application des dispositions en ce qui concerne le travail, précise que la définition québécoise du harcèlement moral au travail inclut le harcèlement sexuel et tous les motifs de harcèlement indiqués dans l'article 10 de la Charte

des droits et libertés de la personne. Il est entre autres mention de l'origine ethnique, de la couleur de la peau, du sexe, de l'orientation sexuelle, de la religion, etc.

Le Petit Larousse Illustré (2007) fait référence pour sa part au terme « vexatoire » en lien avec le fait de blesser quelqu'un dans son amour propre, de lui faire de la peine ou de lui causer de la contrariété. La Commission de la santé et de la sécurité du travail (2018b) indique que le caractère « vexatoire » des conduites se reconnaît en considération de leur nature, de leur intensité, de leur impact ainsi que de leur récurrence. Néanmoins, la loi précise aussi qu'un seul comportement grave peut être reconnu en tant que harcèlement moral au travail lorsque celui-ci porte atteinte à la victime et que cette dernière est confrontée à des effets nocifs continus qui en découlent. Le caractère « hostile ou non désiré » des gestes fait référence quant à lui à des intentions agressives (Le Petit Larousse Illustré, 2007). Par le fait même, il est d'autant plus opportun de parler de conduites qui blessent, qui font de la peine et qui contrarient (Cantin et Cantin, 2006). Cet aspect de la conduite est plus facilement reconnaissable lorsque la victime a verbalisé à un moment ou autre à son persécuteur que son comportement n'est pas désiré (CanLII, 2000; Cantin et Cantin, 2006). Finalement, « l'atteinte à la dignité » peut se traduire par un manque de respect envers la personne ayant comme conséquence une atteinte de son estime personnelle ou de son intégrité physique ou psychologique (Commission de la santé et de la sécurité du travail, 2018b).

1.1.2 Prévalence du phénomène. Il est difficile d'obtenir des statistiques précises permettant d'établir un portrait représentatif de la problématique étant donné que les personnes concernées ne signalent pas systématiquement leur situation (Guedj, 2007). Aussi, comme mentionné précédemment, le fait que le harcèlement moral au travail peut être défini d'une multitude de façons (Leymann, 1996; Soares, 2005) engendre un manque de clarté et l'absence d'un consensus dans sa définition (Crawshaw, 2009), contribuant alors à alourdir le défi d'établir son ampleur réelle (Guedj, 2007)

Par ailleurs, il apparaît que le harcèlement moral au travail est une forme de violence qui se généralise de plus en plus à l'échelle mondiale, indépendamment des

contextes économiques et des types d'emplois (Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme, 2000). Par exemple, aux États-Unis, 27% de la population aurait déjà subi du harcèlement et 21% en auraient déjà été témoin (Namie, Christensen et Phillips, 2014). En France, une enquête sur l'évolution des risques professionnels dans le secteur privé (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, 2012) montre que 21,7% des travailleurs ont rapporté subir des comportements hostiles de la part d'un collègue ou d'un supérieur et 15,4% ont rapporté subir des comportements méprisants.

Au Québec, certaines organisations ont tenté de documenter l'ampleur du problème et les données recueillies permettent de dresser un portrait général de la prévalence du harcèlement moral au travail. Par exemple, en 2004, un sondage d'envergure provinciale de la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval a permis à 640 travailleurs ayant occupé un emploi rémunéré au cours des 12 derniers mois de s'exprimer sur le sujet (Brun et Plante, 2004). L'étude montre que parmi les personnes interrogées, 7% à 9% d'entre eux ont rapporté avoir vécu régulièrement du harcèlement moral au travail pendant cette période. De son côté, l'Enquête québécoise sur les conditions de travail d'emploi et de santé et sécurité du travail menée de 2007 à 2008 (Vézina et al., 2011) auprès de 5000 travailleurs a permis d'observer que 15% de la population à l'étude aurait subi du harcèlement moral au travail (excluant le volet harcèlement sexuel au travail) dans les 12 mois précédant l'enquête. Quant à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (2014), elle avance des statistiques concernant les lésions attribuables à la violence en milieu de travail qui démontrent qu'en 2012, 2.2% des indemnisations pour des lésions attribuables à la violence en milieu de travail étaient liées à des lésions psychiques associées à du harcèlement moral au travail. De plus, le harcèlement sexuel, les menaces et les voies de fait verbales, considérés indépendamment du harcèlement moral au travail par la CSST, représentaient respectivement des proportions respectives de 0.5% et de 15% des causes de lésions psychiques au travail. Finalement, sur la base de l'analyse de plaintes reçues à la Commission des normes du travail, il apparaît que la proportion de plaignants est plus élevée pour le secteur du commerce de gros et celui de la santé et des services sociaux (Dupéré, 2009).

1.1.3 Les différentes formes de harcèlement moral au travail. Selon plusieurs auteurs, le harcèlement moral au travail se distingue en fonction du rôle occupé par l'agresseur dans l'entreprise (Hirigoyen, 2004; Nandkeolyar, Ekkirala, Shaffer, Li et Bagger, 2014; Soares, 2005; Zapf, 1999). Le harcèlement moral peut être vertical, horizontal ou combiné, dépendamment de l'auteur des conduites (Coskuner et al., 2017; Leymann et Leymann, 2002). D'autres fois, il peut aussi arriver que le supérieur hiérarchique adopte des conduites de harcèlement moral sans en être conscient, sans avoir une réelle volonté de nuire. Dans un tel contexte, il arrive même que le supérieur hiérarchique présentant les conduites vexatoires tiennent paradoxalement un discours prohibant toute forme de comportements persécuteurs. Le harcèlement horizontal, pour sa part, fait référence au harcèlement commis par un travailleur envers un collègue de travail de même niveau hiérarchique. Enfin, le harcèlement combiné implique qu'un travailleur soit à la fois victime de harcèlement de la part de collègues et de supérieurs hiérarchiques. En plus du harcèlement moral vertical, horizontal et combiné, certains auteurs font part d'un type supplémentaire, soit le harcèlement moral de la part de client ou de leurs proches (Barreau du Haut-Canada, 2012; Rowe et Sherlock, 2005; Uzun, 2003) par exemple, en milieu hospitalier ou dans un contexte de service à la clientèle.

Plus spécifiquement en ce qui concerne les différentes conduites de harcèlement moral au travail, un grand nombre d'auteurs s'y sont intéressés au cours des dernières années (Deharo et Point, 2014; Escartín, Salin et Rodríguez-Carballeira, 2011; Hubert et Van Veldhoven, 2001; Kowalski, Toth et Morgan, 2018; McCann, 1996; Whitaker, 2012). Malgré le fait qu'une variété de comportements typiques à la problématique a pu être mise à jour par ces différentes études, il est fréquent que les auteurs s'inspirent de la typologie des comportements de harcèlement moral au travail de Heinz Leymann (Acar, Kiyak et Sine, 2014; Betul et al., 2013; Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Grau-Alberola, Llorca-Pellicer et García-Jueas, 2012; Nielsen, 2013). Sur la base d'analyse de contenu de 300 entrevues, Leymann (1996) a relevé un nombre important de comportements associés au harcèlement moral en milieu de travail. De ces comportements, cinq catégories émergent, soient 1) les comportements visant à tenter d'empêcher la victime de s'exprimer (ex. : interrompre constamment la personne, monter le ton de voix, faire des menaces verbales

ou écrites, etc.), 2) les comportements visant à isoler la personne (ex. : ne pas adresser la parole à la personne, assigner la personne à un poste qui l'isole, etc.), 3) les comportements qui déconsidèrent la personne auprès de ses collègues (ex. : dire du mal de la personne ou faire circuler des rumeurs à son sujet, ridiculiser la personne, présumer que la personne a un trouble mental ou lui recommander des évaluations psychologiques, etc.), 4) les comportements qui discréditent la personne dans ce qu'elle fait (ex. : confier à la personne seulement des tâches inutiles ou qui ne correspondent pas à son niveau de compétences ou qui sont humiliantes, faire en sorte que la personne n'ait rien à faire, etc.) et 5) les comportements menacent la santé de la personne (ex. : exiger l'exécution de tâches risquées ou nuisant à la santé de la personne, faire des menaces d'agressions physiques, occasionner des dépenses dans le but de nuire, etc.).

En outre, les nouvelles technologies de communication (ex. : réseaux sociaux, téléphones intelligents, etc.) peuvent être utilisées par les persécuteurs (Smith et al., 2008). Par exemple, il peut acheminer des courriels dénigrants, publier des photos ou des vidéos de la personne dans le but de lui nuire, etc. Le fait d'être exposé à du harcèlement moral au travail qui est lié à ce vecteur aurait des impacts plus importants sur la santé de la victime, sur son bien-être et sur sa motivation à conserver son emploi que le harcèlement moral au travail en personne (Tuija, Sandra et Martin, 2017).

1.1.4 Les facteurs prédisposants. Au regard des écrits scientifiques, il apparaît que le harcèlement moral au travail ne peut pas être associé à une cause unique, mais qu'il revêt un caractère multifactoriel. D'ailleurs, plusieurs auteurs ont proposé des modélisations du phénomène et les schématisations permettent de constater qu'il y a interaction de différents facteurs (Bowling et Beehr, 2006; Bardies Mawritz, Mayer, Hoobler, Wayne et Marinova, 2012; Faulx et Blavier, 2013; Figueiredo-Ferraz et al., 2012; Leblanc et al., 2004). Somme toute, il est possible de relever dans la littérature trois types de facteurs qui peuvent prédisposer une personne à vivre du harcèlement moral au travail, soit des facteurs reliés à l'individu, des facteurs relationnels et des facteurs organisationnels (Bowling et Beehr, 2006; Leblanc et al., 2004; Leon-Perez, Medina, Arenas et Munduate, 2015; Zapf, 1999).

En ce qui concerne les facteurs reliés à l'individu, le genre exercerait une influence sur la probabilité d'être harcelé au travail. À ce sujet, plusieurs auteurs ont mis en lumière le fait que les femmes seraient davantage susceptibles que les hommes de subir du harcèlement moral au travail (Drabek et Merez, 2013) ou du moins, davantage prédisposées à percevoir qu'elles en vivent (Gabriele, Mikayo, Alicia, Mindy et Jose Maria, 2013; Salin, 2005; Tomić Mileta, 2012). Aussi, plusieurs chercheurs ont observé des liens entre des traits de personnalité spécifiques et le risque de subir du harcèlement au travail (Balducci, Cecchin, Fraccaroli et Schaufeli, 2012; Persson et al., 2009). Par exemple, des résultats de recherches ont permis d'observer des liens entre le fait de présenter des niveaux plus élevés de traits névrotiques, d'irritabilité, de méfiance et d'amertume (Persson et al., 2009). Cependant, le spécialiste en harcèlement moral au travail Leymann (1996) affirme avec conviction que de tels traits de personnalité chez les victimes ne sont pas préalables au problème, mais qu'ils en sont le résultat. D'autres auteurs ont obtenu des résultats plus nuancés. Par exemple, GlasØ, Matthiesen, Nielsen et Einarsen (2007) ont remarqué la présence de deux catégories de victimes, soit 1) celles qui ne diffèrent pas des non-victimes quant à leurs traits de personnalité (64%) et 2) celles qui diffèrent (36%). Plus précisément, une minorité de victimes de harcèlement au travail présenterait davantage de traits névrotiques, d'amertume et d'instabilité émotionnelle. En plus de ces différences qui avaient aussi été observées par (Persson et al., 2009), ces personnes seraient plus consciencieuses, mais moins ouvertes aux expériences nouvelles. Néanmoins, davantage d'instabilité émotionnelle aurait été observée chez toutes les victimes comparativement aux non-victimes. Les auteurs de l'étude en question soulignent que ce point commun partagé par toutes les victimes fournit une indication sur le rôle joué par les traits de personnalité dans les facteurs prédisposant au harcèlement moral au travail et qu'ils doivent être pris en compte dans l'étude des facteurs associés au phénomène.

Sur le plan relationnel, la présence de conflits entre certaines personnes au travail augmente le risque de harcèlement moral (Leymann, 1996; Shallcross, Ramsay et Barker, 2013; Szigety, 2012). La persistance de ces conflits dans le temps serait d'autant plus un facteur prédisposant (Leon-Perez et al., 2015; Zapf, 1999) de même que la perception de dichotomies entre des catégories d'employés (ex. : jeunes versus âgés, universitaires versus

non instruits, amis versus inconnus, gradués d'une université versus gradués d'une autre université, etc.). Aussi, le fait d'exercer un emploi reconnu comme étant plus communément exercé par le sexe opposé augmenterait le risque de harcèlement (Eriksen et Einarsen, 2004) et cela serait plus marqué pour les hommes (Mourssi-Alfash, 2014) se retrouvant dans un tel contexte.

À propos des facteurs prédisposants par rapport à l'organisation du travail et à sa gestion, un leadership de gestion de type « laissez-faire » (Glambek et al., 2018; Nielsen, 2013), une mauvaise circulation des informations dans l'entreprise (Vartia, 1996), une gestion autoritaire des différences d'opinions, de l'ambiguïté dans les rôles, (Notelaers, De Witte et Einarsen, 2010; Szigety, 2012), des possibilités restreintes de s'impliquer dans les prises de décision (Notelaers et al., 2010) et une compétition dans les tâches pour bénéficier d'avancements ou de toutes faveurs de la part d'un superviseur (Vartia, 1996) sont des exemples de facteurs susceptibles d'accroître le risque de harcèlement moral au travail. Il apparaît donc que le mode de gestion a un impact important sur le risque de harcèlement au travail de même que le climat général dans l'entreprise. À cet égard, Courcy et Savoie (2004) indiquent que la mesure globale du climat de travail peut prédire 36% de la fréquence des comportements d'agression au travail. Plus précisément, un niveau de stress élevé (Zapf, 1999), une culture qui valorise la compétition entre les employés et la performance dans le cadre d'une approche orientée vers des cibles (Acar et al., 2014) et un environnement physique de travail insatisfaisant (Mourssi-Alfash, 2014) sont des composantes d'un climat de travail pouvant augmenter le risque de harcèlement moral au travail.

1.1.5 Les conséquences. Sur le plan individuel, le travailleur qui est confronté à du harcèlement moral au travail est exposé à un risque accru pour sa santé psychologique et par le fait même, est plus susceptible de développer une psychopathologie (Pompili et al., 2008; Tonso et al., 2016). Entre autres, les écrits scientifiques permettent de prendre connaissance de l'existence de liens entre l'exposition au harcèlement moral au travail et un plus grand risque de problèmes d'anxiété (Nolfe, Petrella, Blasi, Zontini et Nolfe, 2007; Tuzunkan, 2018; Weuve, Pitney, Martin et Mazerolle, 2014), de dépression (Figueiredo-

Ferraz et al., 2015), de trouble d'adaptation post-traumatique avec amertume (Karatuna et Gök, 2014), d'épuisement professionnel (Rossiter et Sochos, 2018; Trépanier, Fernet et Austin, 2013) et de troubles psychosomatiques (Figueiredo-Ferraz et al., 2012; Jacobsen, Nielsen, Einarsen et Gjerstad, 2018). Il a été observé que les personnes victimes de harcèlement moral au travail sont davantage susceptibles de présenter un sentiment de désespoir important et des idées suicidaires (Soares, 2005). En ce sens, il a été soulevé par plusieurs chercheurs que le fait d'être victime de harcèlement moral au travail peut impliquer un risque suicidaire accru (Leymann, 1996; Namie, 2003).

De plus, il advient que des victimes doivent prendre congé de leur emploi sur des périodes plus ou moins longues ou qu'ils doivent le quitter en raison des atteintes sur leur santé (Asfaw, Chang et Ray, 2014; Suadicani et al., 2014). Un tel contexte occasionne alors un stress supplémentaire entre autres en lien avec des difficultés financières (Maureen Duffy et Sperry, 2007) et des inquiétudes quant à la réinsertion professionnelle (Duffy et Sperry, 2007).

En outre, non seulement la victime est affectée par le harcèlement moral au travail, mais sa famille en subit aussi des conséquences (Celep et Konakli, 2013; Hirigoyen, 2004; Leymann, 1996). Une altération des modes de communication, une irritabilité accrue, une humeur fluctuante et une attitude pessimiste sont des exemples de conséquences qui peuvent survenir sur le plan familial et cela même dans le contexte où les relations sont initialement de qualité optimale (Duffy et Sperry, 2007). Au niveau du couple, la relation peut être mise à l'épreuve. Par exemple, il peut survenir une altération de la qualité de la communication, de la vie sexuelle, de la proximité émotionnelle, de la gestion des tâches domestiques et du partage des responsabilités parentales.

Finalement, le harcèlement moral entraîne des impacts négatifs pour les organisations de travail (Akar, Nilgün et Sarvan, 2011) telles une altération de la performance (Schat, 2011), une augmentation du taux d'absentéisme (Kivimäki, Elovainio et Vahtera, 2000; Suadicani et al., 2014), un roulement de personnel plus important qu'à la normale (Duffy et Sperry, 2014) de même que des coûts supplémentaires non négligeables

liés à ces conséquences et à la prise en charge des victimes (Asfaw et al., 2014; Leymann, 1996).

La connaissance objective du phénomène social qu'est le harcèlement moral au travail permet de comprendre son caractère multidimensionnel, ses déterminants et sa prévalence pour certains territoires. Par ailleurs, comme pour les autres phénomènes sociaux, la réalité du harcèlement moral au travail existe également dans les représentations qu'une personne s'en fait, donc en termes subjectifs. La production de connaissance à ce sujet permet alors une approche supplémentaire du phénomène social.

1.2 Les représentations sociales du harcèlement moral au travail

Une recension des écrits a permis de prendre connaissance d'un aperçu des données existantes concernant les représentations sociales du harcèlement moral au travail que se font les principaux acteurs susceptibles d'être impliqués dans la problématique. Une représentation sociale faisant référence aux manières dont un individu définit un phénomène, au sens qu'il lui attribue et aux comportements qu'il adopte par rapport à ce phénomène (Abric, 1994; Jodelet, 1997). Les informations ont été classées au regard de ces éléments.

1.2.1 Définitions du harcèlement moral au travail. Plusieurs auteurs se sont intéressés à connaître les définitions que donnent les personnes concernées ou non par la problématique du harcèlement moral au travail. Pour ce faire, Escartín et al. (2011) ont demandé aux participants de leur étude de donner une définition du phénomène. À l'issue de leur analyse, les auteurs ont remarqué que pour définir le phénomène, les participants avaient référé à six types de comportements, soit 1) l'isolement, 2) le contrôle ou la manipulation de l'information, 3) le contrôle ou l'abus sur le plan des conditions de travail, 4) l'abus émotionnel, 5) la discréditation ou l'humiliation professionnelle et 6) la dévaluation du rôle professionnel. Dans le même ordre d'idées, dans le cadre d'une étude menée auprès de professeurs du primaire dont le but était de comprendre comment ceux-ci comprennent et se représentent le concept de harcèlement moral (Kaouther, 2008), tous les participants considéraient que le phénomène pouvait être défini en référant à un ensemble

de comportements abusifs, à caractère violent et dérogeant de l'éthique de leur profession. D'autres études ont mis en lumière des variations dans la façon de définir le harcèlement moral au travail selon qu'elle provient d'un homme ou une femme (Escartín et al., 2011). À ce sujet, Doure (2007) a mené une étude ayant comme objectif d'explorer les composantes des représentations sociales du harcèlement moral en lien avec le genre et les stratégies identitaires. Les participants considéraient tous avoir été victimes de harcèlement moral. À l'issue de l'étude, il est apparu que, dans leur façon de définir le phénomène, l'item « manipulation mentale » était davantage présent dans le discours des hommes que dans celui des femmes. Concernant ces dernières, elles définissaient plutôt le phénomène en termes de soumission et d'altération de la qualité des conditions de travail.

D'autres chercheurs (Jenkins, Zapf, Winefield et Sarris, 2012) se sont quant à eux intéressés aux perceptions des personnes accusées d'avoir adopté des conduites de harcèlement moral au travail. Il est apparu que les personnes concernées, tous des gestionnaires, définissaient le harcèlement moral différemment des victimes. En effet, malgré le fait que tous les participants aient reconnu avoir manifesté des comportements négatifs envers des employés au cours des 12 derniers mois, 90% d'entre eux ont réfuté l'affirmation selon laquelle les comportements reprochés correspondaient à la définition du harcèlement moral. Selon leur perception, les comportements reprochés étaient inévitables, car reliés à leur rôle de supérieur hiérarchique. En contrepartie, 10% ont reconnu avoir déjà harcelé quelqu'un, mais seulement en de rares occasions.

Au regard de ces observations, il apparaît que la façon dont les individus définissent le harcèlement moral au travail demeure très subjective (Bourgault, 2006). À ce sujet, Jennifer, Cowie et Ananiadou (2003) ont mené une étude qui portait sur la perception des conditions de travail et du harcèlement moral au travail. Malgré le fait que tous les participants rapportaient la présence d'ambiguïté dans les rôles, la présence de conflits et un niveau important de déstabilisation, seulement 50% d'entre eux rapportaient avoir subi des comportements négatifs et 20% se qualifiaient de victimes.

1.2.2 Causes et conséquences attribuées au harcèlement moral au travail.

Whitaker (2012) a mené une étude auprès de travailleurs sociaux de différentes organisations ayant vécu du harcèlement moral au travail afin d'explorer leurs perceptions du problème. Les victimes attribuaient le phénomène au fait que leur organisation respective était confrontée à des changements importants. Les participants ont relevé que selon eux, le climat d'insécurité découlant des changements en cours avait contribué à engendrer les comportements inadéquats de leurs persécuteurs. Dans le même ordre d'idées, dans le cadre d'une étude dont le but était de relever les facteurs de risques favorisant le harcèlement moral au travail, Vartia (1996) a rapporté que les participants de son étude établissaient un lien de causalité entre la présence de harcèlement moral au travail et le fait que leur milieu de travail était tendu et compétitif.

Ces différents résultats mettent entre autres en perspective le fait que des victimes de harcèlement moral au travail associent le phénomène à des abus, à un encadrement insuffisant et à un manque de clarté découlant d'une désorganisation globale de l'entreprise où ils travaillent (Whitaker, 2012). Dans un tel contexte, il arrive aussi que les supérieurs hiérarchiques soient eux-mêmes perçus comme favorisant le harcèlement moral. Par exemple, Vartia (1996) indique dans son étude que, de façon générale, les participants ont rapporté la présence d'un employeur insuffisamment cadrant et manquant de leadership ainsi qu'un climat de compétition favorisé par une recherche de reconnaissance ou de faveurs d'un supérieur comme facteur favorisant le problème. Par ailleurs, dans le cadre d'une étude qui visait à mieux comprendre les facteurs psychosociaux associés à l'environnement de travail par les gestionnaires et les employés d'un grand magasin de vente au détail (Rooyen et McCormack, 2013), les employés ont rapporté que le harcèlement moral persistait en raison de l'inaction des gestionnaires ou d'un délai important avant qu'une action soit entreprise afin d'améliorer la situation.

Selon les victimes de harcèlement moral au travail qui ont participé à l'étude de Vartia (1996), il apparaît que l'attitude des travailleurs en tant que telle peut aussi contribuer à l'apparition du phénomène. Par exemple, une victime a rapporté qu'elle se sentait généralement différente des autres en tant que personne et que c'est pour cette raison

qu'elle était devenue une cible de harcèlement. Des victimes ont aussi rapporté que tous les travailleurs de l'organisation étaient centrés sur la poursuite de leurs intérêts personnels sans vraiment se soucier de ceux des autres et que cela contribuait à entretenir le problème.

Plus précisément en ce qui concerne le sens que revêt le phénomène dans la vie d'un individu sur le plan personnel, l'étude de Kaouther (2008) sur les représentations sociales du phénomène a permis d'observer que les mots qui y étaient le plus fréquemment associés à celui-ci étaient « humiliation » et « sentiment d'injustice ». Plus spécifiquement pour les femmes, d'autres chercheurs (Doutre, 2007; Escartín et al., 2011) ont observé qu'elles vivent le harcèlement moral au travail comme un déni de leur valeur humaine et professionnelle ainsi en tant qu'atteinte de leur dignité découlant d'un abus de pouvoir. Quant aux hommes, le harcèlement moral est plutôt perçu comme ayant le but ultime de blesser et de faire souffrir. Ils le perçoivent plus spécifiquement comme une atteinte à leur identité professionnelle plutôt que personnelle.

Du côté des personnes accusées de harcèlement moral au travail, il apparaît que les comportements reprochés revêtent pour ces dernières un sens différent de celui que les victimes leur accordent. Par exemple, dans une étude qui s'intéressait plus spécifiquement au point de vue de gestionnaires ayant été accusés de harcèlement moral (Moira F. Jenkins et al., 2012), tous les participants ont fait valoir que les plaintes contre eux n'étaient pas réellement en raison du harcèlement en tant que tel, mais plutôt motivées par le contexte de travail. Plus spécifiquement, ils ont mentionné que les comportements reprochés l'ont été en raison d'insatisfactions d'employés par rapport à des pratiques non populaires, mais nécessaires d'un environnement de travail exigeant ainsi que de la présence de conflits. De plus, ils ont indiqué que les comportements reprochés, bien que non appréciés des employés, avaient été adaptés au contexte à ce moment.

Somme toute, le sens donné aux différents comportements qu'on associe au harcèlement moral varie en fonction du contexte, de l'organisation, du statut dans l'organisation, du sexe et du climat de travail. Par exemple, un employé qui perçoit beaucoup de soutien de la part de l'organisation au sein de laquelle il travaille est

susceptible d'interpréter un comportement négatif à son endroit comme un phénomène isolé ou comme un conflit sans envergure (Parzefall et Salin, 2010). D'autre part, une personne qui ne perçoit que peu ou pas de soutien de la part de l'organisation et qui ne dispose pas de ressources à sa disposition pour gérer la situation peut interpréter un comportement négatif comme du harcèlement. La perception du milieu de travail peut aussi varier selon que la personne est victime ou non de harcèlement moral. Par exemple, Vartia (1996) a observé, dans un même milieu de travail, que des victimes rapportaient que les désaccords entre travailleurs étaient résolus en prenant avantage d'une position d'autorité alors que les «non-victimes » rapportaient un climat de travail plaisant et exempt de tension où les différences d'opinions étaient résolues par la négociation.

1.2.3 Conduites associées au harcèlement moral au travail. Dans le cadre d'une recension des écrits scientifiques, Samnani (2013) s'est intéressé aux interprétations ainsi qu'aux réactions de victimes et de témoins de harcèlement moral au travail. Entre autres, il ressort de son étude que plusieurs auteurs ont observé que le comportement de certaines victimes demeure inchangé puisqu'elles se représentent la situation en tant qu'inhérente à des conditions de travail intenses ou à un climat de travail exigeant sans toutefois associer directement la situation à du harcèlement moral. D'autres auteurs se sont plus spécifiquement intéressés aux réactions des victimes qui reconnaissent les comportements de harcèlement moral à leur égard. À ce sujet, Leck et Galperin (2006) ont remarqué des discours très différents sur les comportements selon les victimes. Par exemple, un participant qui se représentait le harcèlement moral comme une réalité inévitable du travail exprimait qu'il valait mieux se taire et faire ce qu'on demande. D'un autre côté, un participant pour qui le harcèlement était quelque chose d'inacceptable a plutôt fait valoir l'importance de faire des démarches auprès des ressources humaines ou d'affirmer clairement sa position directement au persécuteur. Toutefois Ciby et Raya (2014) ont relevé, dans le cadre d'une étude dont le but était d'explorer l'interprétation des victimes de harcèlement moral vertical au travail, que la plupart des victimes n'étaient pas à l'aise de faire appel aux ressources humaines. Ces dernières croyaient que leurs propos seraient rapportés au superviseur impliqué dans la situation de harcèlement et que ça leur serait nuisible. Les résultats ont plutôt permis aux auteurs d'observer que les stratégies adoptées

par les victimes pour éviter ou du moins pour réduire le stress associé au harcèlement moral au travail étaient le plus souvent de partager les émotions vécues par rapport à la situation avec des amis ou des membres de la famille ou d'éviter volontairement de porter une attention particulière à la situation.

Concernant les stratégies d'adaptation des victimes, Karatuna et Gök (2014) ont aussi relevé différents comportements et les a catégorisés selon cinq types, soit 1) sous-estimer et éviter le problème, 2) perdre patience et confronter le persécuteur, 3) rechercher de l'aide, 4) se morfondre dans un état de désespoir et 5) abandonner et quitter l'emploi. Dans une étude portant sur la relation entre les types de harcèlement et les réponses des victimes, Djurkovic, McCormack et Casimir (2005)) ont démontré que les victimes tendent à adopter certains types de comportement en réponse à certains types de conduites. Par exemple, ils ont remarqué que les menaces envers le statut professionnel suscitent chez certaines victimes des comportements d'affirmation de soi et chez d'autres des comportements d'évitement. Ils rapportent aussi que les railleries suscitent seulement des comportements d'évitement et que la violence suscite de l'évitement ou une recherche d'aide formelle.

En ce qui concerne les conduites des employeurs, Rooyen et McCormack (2013) ont observé qu'en réaction au harcèlement moral au travail, seulement une minorité d'entre eux aurait tendance à prendre rapidement la situation en main. Dans le cadre de leur étude qui visait à mieux comprendre les facteurs psychosociaux associés à l'environnement de travail par les gestionnaires et les employés d'un grand magasin de vente au détail, seulement deux gestionnaires sur sept ont soulevé l'importance d'agir rapidement en cas de harcèlement moral au travail. Finalement, au regard de l'étude de Moira F. Jenkins et al. (2012) qui a été menée auprès de gestionnaires accusés de harcèlement moral au travail, il apparaît que lorsqu'ils sont eux-mêmes accusés de harcèlement moral, les employeurs ont tendance à adopter une attitude fermée par rapport aux accusations, c'est-à-dire qu'ils ont tendance à minimiser la gravité de la situation et même à justifier les comportements reprochés.

1.2.4 La question spécifique de recherche. Au regard de la problématique et de la recension des écrits réalisée précédemment, il est maintenant possible de préciser la question qui sera à l'étude dans mon mémoire. Cette question s'articule comme suit : « Quelles sont les représentations sociales du harcèlement moral au travail des travailleurs et des travailleuses dans les centres de santé et de services sociaux au Québec? »

1.3 Pertinence de l'objet d'étude

Le harcèlement moral au travail fait partie des préoccupations partagées dans notre société actuelle. Depuis les dernières années, le sujet du harcèlement moral a été abordé par plusieurs médias de l'actualité et cela au sujet d'une grande variété de milieux de travail comme les universités, le domaine de la fonction publique, les épiceries, etc. (Le Journal de Montréal, 2017b; Leduc, 2014; Pineda, 2015; Radio-Canada, 2015; Trahan, 2014). De plus, il semble qu'il y ait une confusion au niveau de la reconnaissance du phénomène. En effet, depuis l'adoption d'une législation québécoise en matière de harcèlement moral au travail en 2004, il y aurait eu de nombreuses plaintes à la Commission des Normes du travail qui se sont avérées non fondées (Sigouin, Bernier et Avocats Le Corre & associés., 2007).

Une seconde justification de la pertinence de cet objet de recherche tient au fait que ce phénomène a des répercussions négatives non seulement sur le plan idiosyncrasique, mais aussi sur l'ensemble des systèmes avec lesquels l'individu est en relation tels que sa famille et l'organisation où il travaille (Akar et al., 2011; Celep et Konakli, 2013). Il apparaît que les victimes de harcèlement moral au travail perçoivent que les politiques actuelles ne permettent pas d'agir sur ce qu'ils vivent. Aussi, les victimes affirment ne pas se reconnaître dans les messages véhiculés par les différentes instances comme les médias sociaux, les syndicats ou les organismes de protection des travailleurs, qui traitent de ce sujet (Lewis, 2003). Bien que le phénomène de harcèlement moral au travail est un phénomène de plus en plus reconnu dans les différents milieux de travail, des auteurs ont relevé que les travailleurs font le constat que la formation et les outils mis à la disposition des différents auteurs responsables de la gestion du phénomène dans les milieux de travail sont inadaptés (Rooyen et McCormack, 2013). De plus, l'étude proposée s'avère

particulièrement pertinente considérant les nombreuses dénonciations d'employés qui perçoivent une détérioration des conditions de travail depuis la réforme du système de santé et de service sociaux au Québec (Le Journal de Montréal, 2017a) et cela conjugué à leur grande préoccupation par le harcèlement moral au travail (Dupéré, 2009).

Enfin, la réalisation du mémoire de recherche contribuera au développement des connaissances au sujet du harcèlement moral au travail. Il permettra d'enrichir les connaissances dans le domaine par l'obtention et l'analyse de données sur la perception du phénomène par les personnes concernées. Par le fait même, les résultats pourraient permettre d'orienter une réflexion vers l'adoption d'une définition du phénomène qui soit plus précise ou plus accessible aux travailleurs. Cette recherche pourra aussi permettre de mieux connaître les éléments centraux de la problématique et qui sont partagés par un ensemble d'individus engagés dans des relations de travail. Finalement, elle pourra susciter l'intérêt d'éventuels chercheurs dans le développement d'outils et de modèles d'intervention adaptés à la perception que les travailleurs ont du phénomène.

2. Le cadre conceptuel

La présente section s'attarde d'abord à définir le concept de représentation sociale incluant les principes à partir desquels s'effectue l'analyse d'une représentation sociale. La présente recherche s'appuie sur les principes découlant de la théorie des principes organisateurs. Ensuite, les concepts de harcèlement moral et de travailleurs seront aussi définis.

2.1 Concept de représentation sociale

C'est à la fin du 19^e siècle qu'Émile Durkheim, considéré comme l'un des fondateurs de la sociologie moderne, s'est servi du concept de représentation pour l'une des premières fois dans un contexte d'analyse de faits sociaux (Durkheim, 2008; Valence, 2010). Selon Durkheim, une représentation correspond à une large classe de construits mentaux qui sont constitués sur la base d'idéologies ou de connaissances (Durkheim, 2008; Moscovici, 1972). Durkheim distingue les représentations individuelles des représentations collectives (Valence, 2010). D'une part, il indique qu'une représentation individuelle

correspond à la perception propre d'un individu sur un aspect de la réalité. Donc, les informations exprimées par un individu au sujet de la réalité découlent pour lui d'une représentation (Durkheim, 2008; Keck et Plouviez, 2008; Moscovici, 1972). Par le fait même, la représentation agit tel un guide pour l'individu dans la manière de définir la réalité, de l'interpréter, de prendre position et de nommer les différents aspects qui la composent (Moscovici, 1972). Durkheim précise aussi qu'une représentation individuelle est instable dans le temps et susceptible de changer rapidement selon les événements vécus par l'individu (Valence, 2010). D'autre part, une représentation collective participe à l'élaboration d'une réalité qui est partagée par un groupe social ou une société dans son ensemble. Contrairement aux représentations individuelles, elles sont stables dans le temps et peu propices à se transformer. C'est plus tard, soit dans les années 1960 avec Moscovici, que le terme de « représentation sociale » a remplacé peu à peu le terme de « représentation collective » de Durkheim (Valence, 2010). Moscovici souligne qu'il n'existe pas de séparation entre le monde intérieur d'une personne et son environnement, l'environnement étant le prolongement de ses attitudes et de ses conduites. En ce sens, il suppose qu'une réalité objective n'existe pas, que la réalité est représentée par la personne, c'est-à-dire qu'elle se l'approprie selon ses valeurs, son histoire personnelle, son contexte social, etc. (Moscovici, 1972)

2.1.1 Définition, contenu et fonction d'une représentation sociale. Une représentation sociale renvoie à une forme de savoir dont le contenu permet à un individu ou à un groupe d'individus de faire des généralisations spécifiquement en lien des éléments de la réalité (Jodelet, 1997). Autrement dit, une représentation sociale réfère à un processus de pensée qui permet à l'individu d'interpréter son environnement et de comprendre la réalité à sa façon. Pour le chercheur, une représentation sociale lui permet de faire l'analyse d'un phénomène en considérant chacune de ses dimensions (Doise, 1986). En résumé, la représentation permet de dévoiler la réalité socialement construite. Une représentation sociale revêt à la fois une composante cognitive et une composante sociale (Moscovici, 1972). En effet, bien qu'elle découle inévitablement d'un processus cognitif, une représentation sociale demeure étroitement liée aux contextes sociaux. Plus spécifiquement en ce qui concerne le plan cognitif, deux principaux processus caractérisent habituellement

les représentations sociales, soit l'objectivation et l'ancrage. D'une part, l'objectivation permet de rendre concret ce qui est plutôt abstrait en modulant un concept en une image sur le plan cognitif, soit un schème figuratif. Un schème figuratif permet alors à une personne d'associer à un concept des notions claires et concrètes de sorte qu'elle ait une meilleure idée de ce en quoi consiste le concept en question. D'autre part, l'ancrage est le processus par lequel un concept et ses composantes sont intégrés aux cadres de références d'une personne de sorte qu'elle puisse y associer une interprétation et par le fait même, lui accorder un sens. Un concept peut alors éventuellement lui-même constituer un système d'interprétation susceptible de s'étendre à d'autres systèmes conceptuels.

Le contenu d'une représentation sociale peut être abordé en tenant compte de trois dimensions (Moscovici, 1972), soit 1) un volet informatif, 2) le champ de la représentation et 3) les attitudes. D'abord, la dimension informative réfère au fait que l'individu qui s'exprime partage des informations au sujet de ce qui qu'il se représente, par exemple, en définissant l'objet de la représentation. Quant au champ de la représentation, il correspond à l'organisation de son contenu selon le sens que l'individu donne aux différentes composantes de celle-ci. Finalement, la dimension des attitudes réfère aux prises de position de l'individu induites par une représentation sociale au sujet d'un phénomène et aux conduites qui en découlent.

Quatre principales fonctions peuvent être associées aux représentations sociales (Jodelet, 1997). D'abord, puisqu'elles consistent en une forme de connaissance, elles revêtent une fonction de savoir. En tant qu'acteurs sociaux, les individus développent un champ de connaissances qui agit à titre de référence commune aux membres d'un groupe d'appartenance et leur permet de comprendre leur réalité et d'être en mesure d'en expliquer les composantes. En fonction de leurs connaissances et de leur compréhension d'un objet, les individus d'un groupe d'appartenance adoptent alors des conduites spécifiques et prévisibles dont ils sont en mesure de justifier la pertinence. En ce sens, une représentation sociale revêt les fonctions d'orientation et de justification des conduites. Finalement, les représentations sociales ont comme fonction supplémentaire de permettre à l'individu d'avoir des attentes par rapport à la réalité et de se positionner socialement sur des

constituants de celle-ci. Ces attentes, lorsque partagées par plusieurs personnes, permettent d'assurer la spécificité d'un groupe ainsi que sa cohésion.

2.1.2 Principes d'analyse d'une représentation sociale. Sur le plan théorique, deux orientations principales sont reconnues dans le domaine de l'analyse des représentations sociales, soit la théorie du noyau central et la théorie des principes organisateurs (Valence, 2010).

En ce qui concerne la théorie du noyau central, elle aborde la représentation sociale d'un point de vue structural (Abric, 1994). Elle conçoit cette dernière comme étant un tout organisé constitué de connaissances, de croyances, d'opinions et d'attitudes. Cette théorie implique l'idée qu'une représentation sociale est organisée selon deux structures, soit le noyau central et un système périphérique. Le noyau central correspond à un ensemble d'éléments qui, bien qu'ils soient limités par leur nombre, constituent le pilier central d'une représentation sociale. Ces éléments qui constituent le sens même de la représentation sont partagés par l'ensemble d'un groupe. En ce sens, la théorie du noyau central porte un accent important sur le caractère consensuel en ce qui concerne l'intégration des différentes composantes d'une représentation sociale. Le noyau central a deux principales fonctions. De prime abord, il correspond aux valeurs et aux ancrages sociohistoriques d'une personne ou d'un ensemble de personnes. Une première fonction qu'il revêt est alors d'agir à titre de chef d'orchestre pour la création des éléments de la représentation et pour leur attribuer un sens. Autrement dit, il dicte le sens global du champ d'une représentation sociale. Une seconde fonction du noyau central est de déterminer comment les éléments de la représentation sociale s'organisent entre eux. En somme, l'absence du noyau central d'une représentation sociale aurait comme résultat une déstructuration de cette dernière qui prendrait alors un sens totalement différent. Deux caractéristiques majeures du noyau central sont sa stabilité et le fait qu'il soit peu affecté par le passage du temps ou par les événements. Quant au système périphérique, il est composé des éléments d'une représentation sociale qui ne sont pas inclus dans le noyau central. Ces éléments sont propres à l'individu et découlent de ses expériences personnelles. Comparativement aux

éléments du noyau central, ceux du système périphérique sont plus souples et plus sujets à évoluer dans le temps.

Toutefois, la théorie des principes organisateurs a été utilisée dans le présent mémoire, car cette dernière vise à aller au-delà du caractère consensuel des éléments qui composent une représentation en tenant davantage en considération les variations interindividuelles (Doise, Clémence et Lorenzi-Cioldi, 1992). En effet, alors que la théorie du noyau central permet d'étudier les croyances des individus d'un point de vue consensuel, la théorie des principes organisateurs met plus spécifiquement l'accent sur la façon dont ces croyances varient selon les individus et les contextes (Doise, Clémence et Lorenzi-Cioldi, 1992). Selon cette théorie, les dynamiques représentationnelles sont liées aux rôles et à la place de chacun sur le plan social (Negura et Maranda, 2004). Dans le contexte où ces dynamiques se mettent en place en lien avec des problèmes revêtant une signification importante, les personnes concernées développent des opinions et prennent position selon leur appartenance au champ social où surviennent ces problèmes (Bonnet et Richard, 1989). En ce sens, la théorie des principes organisateurs stipule que les interactions entre les différents acteurs sociaux se mettent en place de façon équilibrée au moyen de la communication. Plus précisément, les représentations sociales sont alors considérées comme des constructions cognitives qui revêtent une forme de schèmes symboliques et qui sont produites sur le plan social (Flament et Rouquette, 2003). En somme, l'appartenance sociale est donc un élément important qui mène à des prises de position individuelles et les interactions sociales revêtent un caractère symbolique de sorte à contribuer à la définition de l'identité d'une personne ou d'un groupe de personnes.

Dans le cadre de la théorie des principes organisateurs, les représentations sociales peuvent être définies comme étant « des principes générateurs de prises de position qui sont liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux » (Doise, 1986). Autrement dit, les représentations sociales ont comme rôle l'organisation des processus qui sont impliqués dans le fonctionnement global des représentations sociales (Bonnet et Richard, 1989). À titre d'exemple, Negura et Maranda (2004), qui ont mené une étude sur les représentations sociales des gestionnaires d'entreprises dans le contexte de

l'intégration socioprofessionnelle des toxicomanes ont entre autres relevé les caractéristiques individuelles des gestionnaires, leur appartenance sociale, leur statut et le contexte comme des principes organisateurs susceptibles d'avoir un impact dans l'attribution d'un sens à leurs représentations sociales.

Les principes organisateurs d'une représentations sociale assurent deux principales fonctions (Bonnet et Richard, 1989; Doise et al., 1992). Une première fonction est qu'ils sont générateurs de prise de position. Les échanges entre les individus se définissent au regard de représentations sociales qui correspondent à des schèmes symboliques de référence leur permettant d'interpréter leur réalité et subséquemment de prendre sur différents enjeux. Une seconde fonction est de permettre une organisation des caractéristiques individuelles chez une personne sur le plan social. Les représentations sociales permettent à l'individu de prendre conscience des éléments communs entre lui et ses pairs ainsi que de ce qui les différencie.

2.2 Concept de harcèlement moral au travail

Le harcèlement moral au travail fait référence à des comportements vexatoires et répétés envers une personne. Ces comportements peuvent être hostiles ou non désirés et ébranlent la dignité ou l'intégrité psychologique ou physique de la personne. Par le fait même, le milieu de travail de la personne qui en est victime devient néfaste pour elle (Gouvernement du Québec, 2017). Le harcèlement moral au travail peut être qualifié de vertical (entre employés et la hiérarchie) d'horizontal (entre collègues) ou combiné (Leymann et Leymann, 2002). Aussi, la clientèle auprès de laquelle travaille l'employé peut aussi être auteure de harcèlement moral. (Barreau du Haut-Canada, 2012; Rowe et Sherlock, 2005; Uzun, 2003)

2.3 Concept de travailleur

La Loi sur les normes du travail définit un travailleur à l'article 81.18 comme étant une personne qui bénéficie d'une rémunération par un employeur (Gouvernement du Québec, 2017). En contrepartie, un employeur est toute personne qui fait faire un travail

par un salarié. Plus globalement, le concept de « travail » qui est l'objet du travailleur peut quant à lui être défini comme étant l'« activité de l'homme appliquée à la production, à la création, à l'entretien de quelque chose » (Le Petit Larousse Illustré, 2007).

3. Méthodologie

Cette section présente le cadre opératoire, le type de recherche, le devis méthodologique, la population à l'étude et l'échantillon. Les instruments de cueillette des données, le plan d'analyse des données, les considérations éthiques et finalement les forces et les limites de l'étude sont exposés.

3.1 Cadre opératoire et type de recherche

Dans cette étude descriptive de type qualitative, le concept de représentation du harcèlement moral au travail est opérationnalisé en référant à trois dimensions distinctes, soit 1) la connaissance qu'ont les individus du phénomène, 2) la signification qu'ils y attribuent et 3) les conduites qu'ils y associent. Tout d'abord, les définitions données au phénomène par les uns et les autres seront explorées. Ensuite, une attention particulière sera portée sur le discours des participants en ce qui concerne le sens qu'ils attribuent au phénomène. Plus spécifiquement, les éléments du discours des participants qui reflètent leurs opinions au sujet des causes et des conséquences du harcèlement moral au travail seront relevés, car associés au sens qu'ils accordent au phénomène. Enfin, une troisième dimension de la représentation sociale du harcèlement moral sera explorée en analysant le discours des participants à propos des conduites associées au harcèlement moral au travail. L'accent portera alors sur le repérage des idées des participants ayant trait aux attitudes et aux conduites en réaction au harcèlement moral au travail. Le Tableau 1 présente des exemples de catégories et des exemples hypothétiques d'unités de sens qui pourraient ressortir dans le cadre de l'analyse des données.

Tableau 1. Exemple de catégories et d'unité de sens susceptibles de ressurgir dans l'étude pour le concept de harcèlement moral au travail

DIMENSION	EX. DE CATÉGORIES	EX. HYPOTHÉTIQUES D'UNITÉS DE SENS
Définition du phénomène	- Comportements abusifs, à caractère violent et dérogeant de l'éthique	« Écœurer quelqu'un, lui dire que ce qu'il fait c'est pas correct même si ça l'est »
	- Propos blessants et intentionnels	« Insulter quelqu'un volontairement sur qui il est, lui dire des choses blessantes »
	- Critiques incessantes et infondées	« Reprocher sans arrêt ce que quelqu'un fait même si elle le fait correct » « Manipuler, faire croire des faussetés à l'autre pour obtenir ce qu'on veut »
	- Manipuler quelqu'un pour arriver à ses fins	
Sens donné au phénomène	- Causé par des changements organisationnels	« Ça change beaucoup ici, c'est mêlant et certains commencent à se maltraiter »
	- Causé par le climat de travail	« C'est inévitable, c'est un milieu stressant »
	- Causé par une gestion inadéquate	« Le superviseur laisse tout aller, il y en a qui en profite au détriment des autres »
	- Causé par la personnalité de la victime	« Je suis différente, donc j'ai été harcelée »
	- Vécu comme diminution de la valeur humaine ou professionnelle	« Je me suis senti comme si je ne valais rien comme personne et incompétente »
	- But de blesser et de faire souffrir	« Ceux qui font ça veulent juste faire mal »
	- Mauvaises perceptions des victimes	« Quand les employés sont insatisfaits, ils prennent tout pour du harcèlement »
	- Causé par des conflits non résolus	« Des conflits qui traînent, ça finit de même »
Conduites associées	- Nier ou minimiser la situation	« C'est pas du harcèlement, c'est pas facile, mais c'est normal, il faut être prêt à ça »
	- Faire semblant de rien et taire la situation	« Le truc c'est de faire comme si on ne s'aperçoit de rien et de garder le sourire »
	- S'affirmer directement au persécuteur	« L'important c'est d'exprimer à la personne ce qu'elle me fait vivre »
	- Dénoncer la situation	« Peu importe comment c'est fait, parler a syndicat, porter plainte, il faut dénoncer! »

Conduites associées (suite)	Chercher du support auprès de proches	«Il faut en parler! c'est de pas garder ça pour soi, en parler à sa famille, ses amis»
	Quitter l'emploi	«Si ça commence, tu t'en va, c'est simple!»
	- Perdre patience et confronter le persécuteur	«T'en laisses pas passer, tu lui dis dans face ce que t'en pense sans mâcher tes mots»
	- Consulter un professionnel	«Il faut aller chercher de l'aide d'un psy»
	- Défendre/soutenir la victime	«Moi si un collègue vit ça, je ne me gêne pas pour m'en mêler et l'aider à régler ça»
	- Justifier les comportements reprochés	«Il y a des contextes où c'est nécessaire»

Cette recherche s'inspire d'une perspective constructiviste. Ce paradigme épistémologique implique une prise de position quant à la relation entre la connaissance et la perception humaine de la réalité (Amiguet et Julier, 1996). Plus précisément, cette perspective s'appuie sur l'idée que la perception de la réalité est subjective (Berger et Luckmann, 2012). Autrement dit, la représentation que se fait une personne de la réalité est le produit de l'interaction de sa propre personnalité avec cette dernière. Elle ne correspond donc pas à une image exacte et objective de la réalité en tant que telle, mais plutôt à un construit social. Les principaux postulats du constructivisme sont : 1) il y a une multitude de réalités qui sont construites et holistiques, 2) le fait de connaître et la connaissance en elle-même sont inséparables et interdépendants, 3) une hypothèse doit être circonscrite dans le temps et spécifique à un contexte 4) tous les éléments du monde sont interdépendants et 5) la recherche sur un sujet est étroitement reliée aux valeurs des personnes concernées (Lincoln et Guba, 1985).

Par conséquent, une méthodologie qualitative (Mayer, Saint-Jacques, Turcotte et Ouellet, 2000) a été privilégiée dans la présente recherche. Les méthodes qualitatives permettent de porter une attention particulière aux participants d'une étude en considération de leur environnement, ce qui s'avère très pertinent dans le cas présent. Les phénomènes sont alors interprétés au regard de la signification qu'ils leur attribuent (Denzin et Lincoln, 2011). Cette méthode permet entre autres de révéler la signification

d'un phénomène par l'analyse du discours (Fortin et Gagnon, 2010). La présente recherche portant sur les représentations sociales d'un phénomène, cet aspect est d'autant plus pertinent. En outre, la recherche qualitative est une méthode qui permet de produire des données narratives et subjectives. Enfin, la présente recherche qui est essentiellement descriptive a permis d'aborder les éléments de définition du harcèlement moral au travail tels que rapportés par les personnes rencontrées ainsi que le sens qu'ils accordent au phénomène et les conduites perçues en lien avec celui-ci.

3.2 Devis méthodologique

Cette section décrit d'abord la population à l'étude et l'échantillon. Les instruments de cueillette de données ainsi que le plan d'analyse des données sont ensuite exposés.

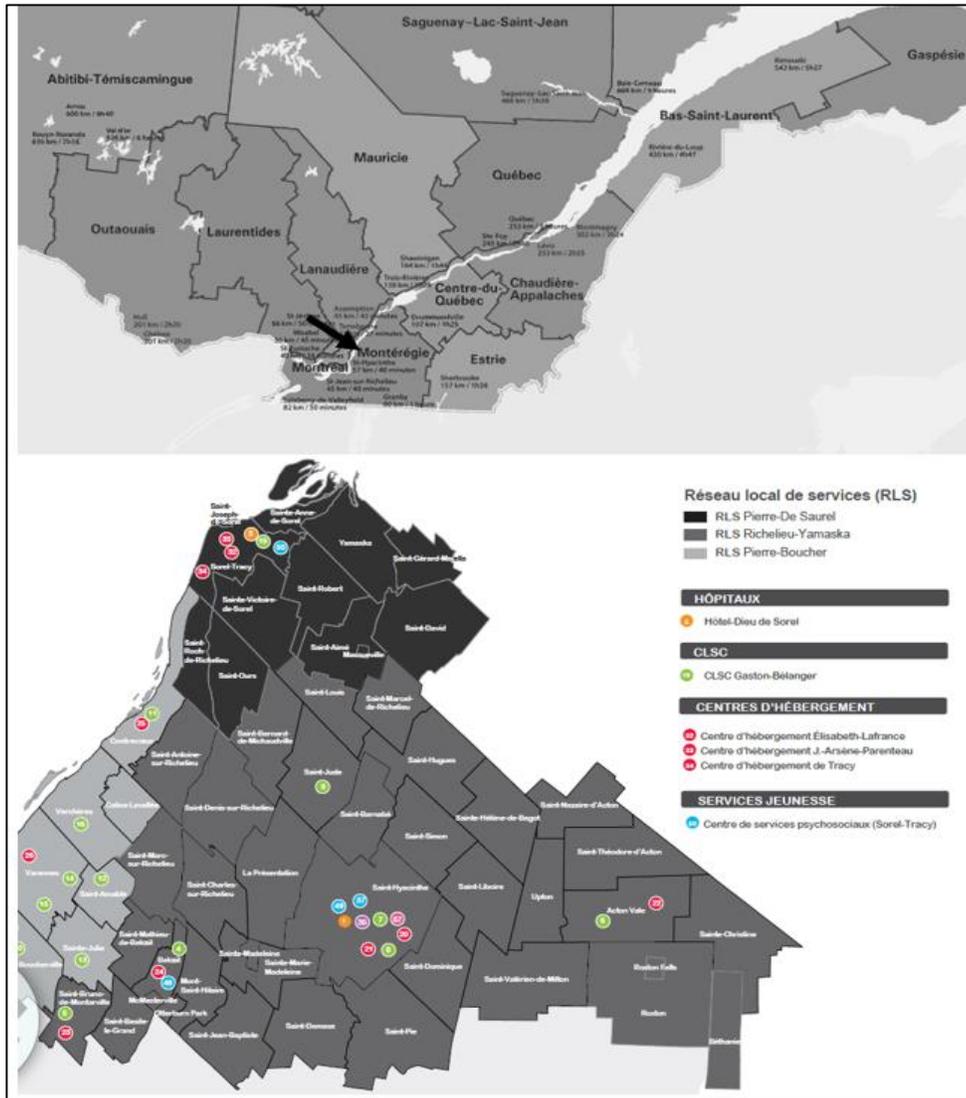
3.2.1 Population à l'étude. Depuis 2015, au Québec, l'ensemble des services de santé et de services sociaux relèvent d'un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (Gouvernement du Québec, 2016b). Ces centres intégrés assurent une coordination de leurs propres services ainsi que des services de leurs partenaires. Auparavant, c'est aux Centres de santé et de services sociaux (CSSS) qu'incombait la responsabilité de mettre en place sur leur territoire un réseau local de services. Depuis la réforme de 2015, il revient au CISSS de coordonner les services qui sont offerts via ces réseaux locaux. Au regard de la Loi sur les services de santé et de services sociaux, un CISSS a la responsabilité de «mobiliser les établissements offrant des services spécialisés et surspécialisés, les divers groupes de professionnels, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les ressources privées et les intervenants des autres secteurs d'activité ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux et s'assurer de leur participation » (LégisQuébec, 2018)

Considérant la taille du CISSS de la Montérégie-Est, la population à l'étude dans cette recherche a été limitée, dans un souci de faisabilité, au personnel régulier à l'emploi du CISSS et plus précisément aux travailleurs oeuvrant dans les installations situées sur le

territoire du RLS Pierre-De-Saurel. En ce qui le concerne, le CISSS de la Montérégie-Est constitue l'un des trois CISSS du territoire de la Montérégie (Benigeri, 2015) et découle de la fusion en 2015 des Centres de santé et de services sociaux (CSSS) Richelieu-Yamaska, Pierre-Boucher et Pierre-de-Saurel en plus du Centre jeunesse de la Montérégie. Se situant dans la partie Est de la Montérégie (Longueuil, Boucherville, Sorel-Tracy, Saint-Hyacinthe, Saint-Bruno-de-Montarville et les environs). Le CISSS comprend 56 installations du réseau public de la santé et des services sociaux réparties sur une superficie de 3485 km² comptant près de 510 000 habitants. Au regard des données les plus récentes, le CISSS de la Montérégie-Est dessert 39% de la population totale de la Montérégie (Benigeri, 2015)¹ et donne accès à de l'hospitalisation, à des services médicaux d'urgence, à des services de consultation externe pour des soins et des examens spécialisés, à des services d'hébergement en centre hospitalier de soins de longue durée (CHSLD), en résidences intermédiaires (RI), et dans des résidences de type familial (RTF) (Benigeri, 2015). Le CISSS offre aussi des services à des clientèles spécifiques telles que les jeunes en difficulté, les personnes présentant un problème de santé mentale, les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, etc. En 2014, le CISSS de la Montérégie-Est comptait 11809 travailleurs répartis en six catégories d'emploi (Benigeri, 2015), soit 27.9% au niveau du personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoires, 31.3% au niveau du personnel de type para technique, de métier ou au niveau des services auxiliaires, 11.8% au niveau du personnel de bureau, des techniciens et des professionnels de l'administration, 24.6% au niveau des techniciens et des professionnels de la santé et des services sociaux, 0.48% au niveau du personnel non visé par la loi (ex. : biochimistes et pharmaciens), 4.6% au niveau du personnel d'encadrement et 3.7% étant des médecins (Voir Annexe 1 : Répartition des employés du CISSS de la Montérégie -Est). L'illustration 1 permet de mieux visualiser le territoire et les services offerts.

¹ Parmi les habitants de ce territoire, environ 15.8% sont âgés de 65 ans et plus et 19.5% de moins de 18 ans, la proportion de personnes vivant sous le seuil de la pauvreté est en moyenne de 9,6% et la proportion de personnes issues de l'immigration de 5%. Au 1^{er} Janvier 2015, environ 60% de la population desservie par le CISSS avait un médecin de famille. Parmi les personnes en attente d'un médecin de famille, 35.7% d'entre eux étaient considérés en situation de vulnérabilité.

Illustration 1. Carte identifiant le réseau local de services Pierre-de-Saurel



Le RLS Pierre-de-Saurel, pour sa part, dessert 12 municipalités (Gouvernement du Québec, 2008; MRC de Pierre-de Saurel, 2015). Le RLS Pierre-De Saurel est considéré comme un établissement multivocationnel et comprend entre autres huit installations relevant du CISSS pour l'offre de services, soit le centre hospitalier Hôtel-Dieu de Sorel, le CLSC Gaston-Bélanger, le Centre d'Hébergement Élisabeth-Lafrance (CHSLD pour personnes âgées en perte d'autonomie), le Centre d'hébergement de Tracy (CHSLD pour personnes âgées en perte d'autonomie et une unité de soins palliatifs), le Centre d'hébergement J.-Arsène-Parenteau (résidence pour personnes âgées en perte

d'autonomie), la Résidence Sorel-Tracy inc. (CHSLD privé conventionné), un centre de jour (pour personnes âgées en perte d'autonomie) et un hôpital de jour (pour personnes âgées en perte d'autonomie). Par le fait même, le RLS Pierre-de-Saurel regroupe plusieurs types d'installations et inclut plusieurs catégories de travailleurs et d'équipes de travail représentatifs des travailleurs à l'emploi du CISSS (ex. : services psychosociaux, consultations en nutrition, hospitalisation, soins palliatifs, rencontres prénatales, équipe de suivi intensif dans la communauté pour personnes présentant des problématiques de santé mentale, etc.).

3.2.2 Composition de l'échantillon. Dans la présente étude, un échantillon de convenance a été retenu, c'est-à-dire un échantillon choisi pour des raisons pratique d'accessibilité et de coût. Les participants ont été sollicités au moyen d'affiches sur les babillards dans les huit points de services du RLS Pierre-de-Saurel. Afin d'assurer un nombre suffisant de participants, le recrutement a été mené sans égard à l'âge, au sexe, au nombre d'années d'expérience ou au type d'emploi occupé dans l'organisation. Des informations supplémentaires sur les participants n'ont pas été précisées afin d'assurer la confidentialité.

L'échantillon était composé 11 femmes et deux hommes, travailleurs salariés occupant un emploi à temps plein de jour. L'âge moyen était de 40 ans. Sur le plan professionnel, neuf personnes (69%) étaient intervenants dans le domaine de la santé mentale, deux personnes (15%) travaillaient en soins infirmiers et deux personnes (15%) accomplissaient des tâches administratives. Les participants cumulaient entre moins de deux ans et plus de 20 ans d'ancienneté pour une moyenne de 11,7 ans. Finalement, neuf des participants (69%) considéraient avoir déjà été victimes de harcèlement moral au travail dans un établissement de santé et de services sociaux et 11 participants (85%) considéraient connaître une personne étant ou ayant déjà été victime de harcèlement moral au travail. Aucun participant était des gestionnaires ou en charge d'autres employés.

3.3 Instruments de cueillette de données et plan d'analyse

Pour mener à terme la présente recherche, des entrevues semi-structurées, individuelles en personne ont eu lieu de Septembre 2016 à Décembre 2016. Le lieu et le moment de l'entrevue dépendaient de la disponibilité de chaque participant. Les questions ouvertes préalablement préparées dans un guide d'entrevue ont permis de connaître comment les participants se représentent le harcèlement moral au travail (Voir Annexe 2 : Guide d'entrevue). Les entrevues ont été enregistrées sur pistes audio et avaient une durée approximative de 60 minutes.

Par ailleurs, la méthode d'analyse de données utilisée est l'analyse de contenu manifeste. Plus précisément, cette méthode permet de relever le sens du contenu d'un discours et des éléments qui y sont véhiculés (Mayer et al., 2000). Il est reconnu que cette méthode d'analyse des données peut permettre d'améliorer la compréhension de la réalité des participants par le chercheur et qu'elle est particulièrement adaptée dans le cas d'analyse d'un contenu qui est varié tel que c'est le cas pour le discours (Mayer et al., 2000). Plus précisément, l'analyse des données a eu lieu en trois principales étapes, soit la préparation du matériel, la pré-analyse et le codage. D'abord, au niveau de la préparation du matériel, les données recueillies lors des entrevues ont été transcrites intégralement. Ensuite, à l'étape de la pré-analyse, une lecture globale de chaque récit a été effectuée pour une familiarisation avec le contenu et pour prendre conscience du sens global des idées. Finalement, à l'étape du codage, le contenu a été traité à l'aide du logiciel d'analyse de données NVivo afin d'optimiser son organisation et le traitement des données (Fortin et Gagnon, 2010). Le texte a été découpé en codes initiaux, soit des unités de sens, c'est à dire des segments significatifs. D'une part, certaines unités de sens avaient été anticipées lors de la conception du cadre opératoire, d'autre part plusieurs ont émergé de l'analyse du texte. Des thèmes ont été relevés (ex. : comportement des harceleurs, comportement des victimes, ressources pour les victimes, etc.) et classés au regard des trois composantes de la représentation sociale du harcèlement moral au travail, soit 1) sa définition, 2) le sens du phénomène pour les participants dont les causes et les conséquences perçues et 3) les conduites y étant associées.

3.4 Considérations éthiques

Un certain nombre de précautions ont été prises au regard de l'éthique de cette recherche, laquelle a fait l'objet d'une approbation du Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CERUL, Numéro d'approbation : 2016-181/06-07-2016; Date d'approbation : 2016-07-06). Le recrutement des participants a de plus été mené avec l'autorisation de la direction du RSL Pierre-de-Saurel ainsi que celles de trois comités indépendants représentant l'organisation, soit le Comité d'éthique de la recherche (CER) du CISSS de la Montérégie-Centre, le Comité scientifique de la recherche (CSR) du CISSS de la Montérégie-Centre et finalement le Comité de convenance institutionnelle (CIR) du CISSS de la Montérégie-Est. La transmission de l'information aux employés sur l'opportunité de participer à cette recherche a été effectuée avec la collaboration de l'établissement. Les participants étaient informés en début d'entretien qu'en aucun cas l'entrevue ne constituait un lieu d'échange pour mettre en question un collègue, un supérieur hiérarchique ou l'organisation pour laquelle le participant est employé.

Aussi, au moment de chaque entrevue, les participants ont été informés par le chercheur des implications de la recherche (ex. : objectifs, confidentialité, enregistrement de l'entrevue, utilisation des données dans le mémoire, réactions émotionnelles possibles, possibilité de prendre une pause ou de se retirer à tout moment, etc.) et invités à signifier leur accord en signant un formulaire de consentement à participer à la recherche. Les formulaires de consentement ont été numérisés puis conservés dans un fichier informatique crypté alors que les copies papier ont été conservées dans un classeur verrouillé. Afin d'éviter que des participants vivent un inconfort par rapport à l'employeur, seuls les employés syndiqués étaient admissibles à participer à l'étude.

À la suite des entrevues, les pistes audio ont été codées de sorte que les participants ne puissent pas être reconnus et conservées dans un dossier crypté. Une fois transcrits, les fichiers audio ont été détruits. Les transcriptions ont été conservées dans un document informatisé crypté jusqu'à la fin de la rédaction du mémoire. Tout le matériel a été conservé

dans un dossier crypté dans un ordinateur portable protégé par un mot de passe et placé dans une valise cadénassée. Finalement, toutes les données recueillies lors des entrevues à l'exception de celles qui apparaissent dans le mémoire ont été détruites après sa rédaction.

3.5 Forces et limites de l'étude

Le devis qualitatif et descriptif de la recherche a permis de connaître la perception des participants du phénomène du harcèlement moral au travail en respectant la subjectivité même du phénomène. L'aspect quantitatif a délibérément été mis de côté de sorte à gagner en profondeur au niveau de l'analyse du phénomène à l'étude. Il est alors possible de comparer la perception qu'ont les participants du phénomène avec les éléments contenus dans la loi et dans diverses études. Les entrevues semi-structurées ont aussi permis d'explorer des éléments qui n'auraient pas pu l'être au moyen d'un questionnaire entièrement préétabli. Les résultats obtenus sont alors plus élaborés et plus représentatifs de ce que pensent les participants, ce qui est dans le cas présent d'autant plus pertinent étant donné l'objet d'étude.

En contrepartie, le devis qualitatif et descriptif constitue aussi une limite ainsi que le nombre limité de participants ($n=13$). En effet, dans ce contexte, les résultats ne sont pas généralisables. Aussi, étant donné le sujet, il est possible que des participants se soient portés volontaires en lien avec un intérêt pour le sujet découlant de leur propre vécu induisant par le fait même un biais. En effet, plus de la moitié des participants pensaient avoir déjà été victimes de harcèlement moral au travail dans un établissement de santé et de services sociaux. Finalement, une autre limite est que plus de la moitié des participants travaillent dans le domaine de l'intervention psychosociale alors que cette catégorie de travailleur correspond à 24.6% des employés dans le CISSS de la Montérégie-Est. Il est possible que ce type d'emploi implique une vision différente du phénomène du harcèlement moral au travail étant donné le caractère psychosocial du phénomène en soi. Il aurait été en ce sens pertinent d'avoir des travailleurs d'emplois plus variés correspondant davantage à la répartition des employés à l'échelle de la population à l'étude.

4. Résultats

Tel qu'abordé précédemment et au regard du cadre opératoire choisi, les définitions du harcèlement moral au travail telles qu'abordées par les participants seront explorées. Ensuite, le sens attribué au phénomène par ceux-ci sera exposé sur la base de leur discours. Plus précisément, les éléments du discours qui reflètent leurs opinions au sujet des causes et des conséquences du harcèlement moral au travail seront relevés. Enfin, l'accent sera porté sur l'exploration des idées des participants quant aux attitudes et aux conduites en réaction au harcèlement moral au travail.

4.1 Définition du harcèlement moral au travail

La présente section aborde les éléments de définition du phénomène du harcèlement moral tels que perçus par les participants. Les propos rapportés permettent entre autres de prendre connaissance de la façon dont les participants reconnaissent les situations qui y sont associées.

4.1.1 Harcèlement moral : comportements hostiles et répétitifs. De manière générale, les personnes rencontrées associent le harcèlement moral à des comportements hostiles, mais excluant les agressions physiques. « Ce qui me vient en tête pour définir ça c'est que la personne vit de l'hostilité ou du dénigrement [...], mais tsé des coups, ça c'est autre chose » (P4²). Les comportements à caractères sexuels sont aussi abordés distinctement du harcèlement moral par la plupart des participants, malgré que quelques-uns les incluent dans une sous-catégorie du harcèlement moral. « C'est pas la même chose, je pense vraiment qu'on parle de deux choses différentes [...] c'est quelque chose de différent, c'est à part » (P9). La majorité des participants pense qu'il y a une intention de nuire associée au comportement. « Dans le harcèlement il y a une volonté de diminuer l'autre, de faire mal [...] et que ce soit visé, c'est-à-dire qu'il y a une intention, que c'est envers une même personne » (P8). Pour l'ensemble des participants, ces comportements doivent revêtir un caractère répétitif pour être considérés comme du harcèlement. Certains parlent de quelques répétitions alors que d'autres parlent en termes de semaines ou de mois.

² L'utilisation de la lettre « P » suivi d'un nombre renvoie à un participant à l'étude, ici, spécifiquement au participant 4.

« Un harcèlement moral, je pense que c'est quelque chose qui se répète dans le temps » (P7). Le harcèlement moral est aussi considéré comme l'expression d'un rapport de domination de l'un ou des uns sur l'autre « tu te retrouves dans un rôle de dominant-dominé qui est néfaste » (P9) et qui se construit dans le temps, le plus souvent à l'insu de la victime. « C'est insidieux, dans le sens que ça s'installe tranquillement [...] ça glisse vers ça et on s'en rend compte juste une fois qu'on est pris dedans » (P9).

4.1.2 Harcèlement moral : quelques fois non intentionnel. Deux participants sont d'avis qu'un comportement de HM peut être involontaire lorsque le persécuteur ne se rend pas compte de l'effet de son comportement « ça se peut pas être fait volontairement » (P5), laissant voir ainsi qu'il existe un type de HM qui se définit uniquement par le ressenti de la victime, mais non par l'intention de celui ou celle qui commet l'acte de HM. « C'est comme deux sortes de harcèlement moral, il y en a que c'est exprès alors que pour d'autre c'était juste un comportement pour elle qui était légitime, tsé qu'elle avait le droit de réagir » (P9).

4.2 Signification du harcèlement moral au travail

Dans la présente section, les éléments abordés permettent de relever la signification du harcèlement moral au travail pour les participants. Le caractère subjectif associé au phénomène, la distinction avec d'autres concepts, les causes et les conséquences sont entre autres abordés.

4.2.1 Harcèlement moral : une question de subjectivité. Plus de la moitié des participants pense que la réalité du harcèlement moral au travail n'existe pas en soi, dans le sens où, pour une même situation, une personne pourrait en percevoir alors que l'autre non. « La violence se définissait beaucoup par la victime, les conséquences subies par la victime, tsé c'est un peu la victime qui définit qu'un moment donné c'est trop, mais c'est très subjectif » (P7). Dans cette optique, reconnaître la présence d'un problème de harcèlement moral ne serait pas nécessairement une question liée au nombre de répétitions d'un comportement hostile, mais à la présence d'un malaise chez la personne qui subit le comportement en question. « Je pense pas qu'il y a un nombre de fois, je pense que c'est

plus quand quelqu'un vit de l'inconfort face à la situation, que tu viens que ça te tracasse » (P12).

4.2.2 Conflit versus harcèlement moral : positions divisées. Pour la moitié des participants, le harcèlement moral est une forme de conflit en soi. « [...] je dirais plutôt que ça en est une forme de conflit » (P12). Pour l'autre moitié, il s'agit d'un phénomène qui se démarque d'un conflit soit par le manque de respect qui y est associé, un jeu de pouvoir, la persistance du problème, l'absence d'un déclencheur précis ou l'issue négative qui y est associée. « Dans le harcèlement moral [...] il y a quelqu'un qui perd » (P7).

4.2.3 Droit de gérance et harcèlement moral : limites floues, distinction difficile. Quand il est connu, le concept de droit de gérance est nommé comme se rapprochant souvent du harcèlement moral au travail. Non seulement pour la majorité des participants, la distinction n'est pas claire, mais certains se demandent plus précisément où est la limite « Bin le droit de gérance c'est jusqu'où ça tend? Là, la latitude est difficile au niveau de la loi [...] c'est dure à délimiter, je le sais pas, je me dis qu'on appelle à la moralité de la personne qui l'exerce, puis la moralité chez certaines personnes est élastique » (P7). Deux participants ont apporté une nuance plus précise, soit que le droit de gérance devrait être appliqué à l'ensemble des travailleurs et sans mettre en question la valeur d'une personne. « [...] quand c'est hostile, que c'est du dénigrement et que ça devient personnel pi que là toi t'es pointé personnellement par cette action-là, bin là moi je vois que c'est du harcèlement et pas un droit de gérance [...] » (P4).

4.2.4 Des causes qui font unanimité : conflits, gestion et pressions. La simple présence de conflits non résolus, plus particulièrement auxquels un sentiment d'injustice est associé, est pour la plupart des participants une cause contribuant au développement de situations de harcèlement moral au travail. « Tsé souvent on ne va pas au creux de la chose [...] tu es comme en conflit avec la personne, tu continues, mais tu restes avec quelque chose, un sentiment d'injustice, ce genre de situation peut en amener j'pense » (P1). Une communication malsaine dans l'organisation est, pour plusieurs, un élément central pouvant amener du harcèlement moral dans divers contextes. « [...] un collègue va passer

un commentaire sur toi à l'employeur et d'un coup l'employeur te vois plus de la même façon [...] dit par en arrière ou pas nécessairement non plus et l'employeur réagit à ça, sans te parler à toi de ce qui le chicotte ».

Au-delà des conflits et de l'impact de la qualité de la communication, la grande majorité des participants associe un mode de gestion axé sur le contrôle à du harcèlement moral au travail. « Moi c'était souvent ça que j'ai vécu, j'ai déjà senti que la cause c'était vraiment que l'employeur était sur un power trip, vraiment besoin de contrôle [...] » (P7). En outre, plusieurs pensent que le simple fait d'être dans une position de pouvoir implique un plus grand risque de devenir persécuteur. Enfin, un employé qui aurait une relation privilégiée à l'employeur serait plus à risque de harcèlement moral de la part des autres travailleurs. « Quelqu'un qui est peut-être proche de son employeur [...] une proximité avec un patron c'est plus à risque [...] » (P2).

Le niveau de stress et le fait de travailler sous pression ont aussi été nommés par plusieurs comme facteur de cause au harcèlement moral au travail. « Courir les pattes aux fesses [...] dans ce contexte-là tu vis des frustrations et un moment donné tu dis des affaires à l'autre » (P13). La réforme de 2015 dans le réseau de la santé a été mise en cause négativement par trois participants en lien avec le stress et la pression qu'elle suscite selon eux. « [...] je pense que l'augmentation du stress, les pressions qui sont exercées... tsé par exemple le ministre, il parle directement presque aux gestionnaires qui vivent une pression et ils transfèrent cette pression-là sur les travailleurs [...] le stress, la fatigue fait des fois ressortir le moins beau chez les personnes, donc de recourir à des tactiques moins légales pour arriver à ses fins » (P4). En ce qui concerne cette réforme, la majorité des autres participants ne savent pas si les changements y étant associés ont des impacts sur le harcèlement moral et deux participants pensent quant à eux que ce n'est pas le cas.

4.2.5 Les différences augmentent le risque de harcèlement moral au travail. Le fait d'être différent serait pour plusieurs un facteur de risque important de vivre du harcèlement moral au travail. Certains parlent de différences apparentes comme l'ethnicité ou le poids. D'autres parlent de différences moins apparentes comme l'orientation sexuelle

et les différences de personnalité en tant que tel. « Tsé peut-être quand on est deux personnes avec des personnalités différentes, qui n'ont pas la même pensée, des écarts de pensée que tsé des fois on a pas appris de la même façon, tsé les chocs de génération aussi, faque c'est ça je pense que ça pourrait en amener » (P1).

Le genre n'est pas mis en cause par la plupart des participants. Une personne aborde que les hommes seraient plus à risque d'être victime, une autre qu'ils seraient plus à risque d'être persécuteurs et finalement une autre que ce serait le fait d'être en minorité de genre qui impliquerait un risque : « C'est sûr que si je suis la seule femme qui travaille au milieu de 150 hommes, je serais peut-être plus à risque tsé, plus la distribution d'hommes et de femmes plus que le genre en tant que tel ». (P8).

4.2.6 L'attitude des victimes mise en cause. L'ensemble des participants s'entend sur le fait qu'un manque de confiance en soi et le manque d'affirmation de soi sont des éléments particulièrement en défaveur des travailleurs en ce qui concerne le risque de subir du harcèlement moral au travail. « C'est peut-être des gens qui s'affirment moins, des gens qui ont l'air moins assurés dans leur pratique, qui démontrent moins de fermeté » (P7). D'autres attitudes ont aussi été nommées par certains participants comme pouvant prédisposer au harcèlement moral au travail (ex. : besoin de plaire, attitude opposante ou qui tolère mal l'autorité, ne pas aimer le travail d'équipe, susceptibilité et tendance à la victimisation). « Peut-être que j'en aurais déjà vécu si je m'en serais faite avec des petites affaires, comme les personnes qui ont tendance à s'en faire facilement, qui ruminent ça longtemps ».

4.2.7 La tolérance entretien le problème. Ne pas dénoncer et tolérer le problème et ne pas s'affirmer en tant que victime est pour la plupart des personnes interrogées un facteur important dans l'entretien d'un problème de harcèlement moral au travail. « Ne pas parler va faire en sorte que la situation va continuer » (P8). La tolérance du phénomène de la part de l'employeur est aussi mise en question en ce qui concerne les facteurs d'entretien. Finalement, la subjectivité du phénomène contribue selon plusieurs à son entretien en compliquant sa reconnaissance hors de tous doutes. « J'avoue que c'est souvent ta parole

contre celle de l'autre [...] est-ce que tu peux vraiment prouver ça...difficilement, ça vient compliquer la résolution du problème mettons » (P2).

4.2.8 Les gestionnaires souvent persécuteurs. Les deux hommes participants à l'étude perçoivent que le harcèlement moral au travail provient presque exclusivement des supérieurs hiérarchiques. L'ensemble des participants reconnaît que le harcèlement moral survient entre collègues ou de la part d'un supérieur hiérarchique, indépendamment du secteur de travail ou du type d'emploi. Toutefois la plupart ont l'impression qu'il y en a davantage en provenance des supérieurs hiérarchiques qu'entre collègues. « [...] Je vois pas tant du harcèlement entre collègues, c'est vraiment au niveau des gestionnaires » (P10). Deux participants pensent qu'il peut être possible qu'un supérieur hiérarchique subisse du harcèlement moral de la part d'un subalterne. « Tsé faire chier un boss jusqu'à tant qu'il s'en aille [...] et faire exprès de lui mener la vie dure » (P7).

4.2.9 Conséquences sur la victime : impacts lourds et variés. Il apparaît clair pour les participants que le harcèlement moral au travail a des conséquences importantes et de différents ordres. D'une part, de l'anxiété ainsi qu'une atteinte à la confiance en soi et de l'estime de soi ont été les éléments nommés par le plus grand nombre de participants. « La peur va s'installer, ça va être tout le temps dans l'anticipation, la personne va anticiper les comportements d'harcèlement » et « un sentiment d'incompétence qui peut s'installer » (P9). D'autre part, la moitié des participants pense que harcèlement moral pourrait mener à la survenue de symptômes dépressifs associés à une perte d'intérêt pour le travail selon certains. « Tu prends moins soin de toi, tsé parce que, c'est comme un genre de dépression, les mêmes effets qu'une dépression, tu n'as plus d'appétit, tu dors tu dors pas [...] » (P5). Trois participants ont aussi abordé le suicide comme conséquence. « [...] c'est pour ça qu'on peut parler de suicide au travail, je peux comprendre quelqu'un qui le fait, parce que quand ça perdure, on ne voit pas le boutte [...] c'est comme un étau qui se resserre » (P5). Finalement, une grande variété d'autres conséquences sur la victime a été nommée par les participants de façon hétéroclite. Par exemple, l'apparition de distorsions cognitives, un sentiment de culpabilité, un sentiment d'impuissance, un sentiment de confusion par rapport aux démarches de demande d'aide ou de dénonciation, une perte du sentiment

d'identité, du stress de performance, un syndrome de stress post-traumatique, la consommation d'alcool, l'obligation de quitter l'emploi et des problèmes financiers ont été nommés.

4.2.10 Conséquences sur la famille et les collègues. La plupart des participants ont rapporté qu'ils pensent que le harcèlement moral au travail a des conséquences sur le plan familial et sur le couple. « Tu stresses donc t'es moins présent à la maison, moins présent pour les enfants, besoins de plus de repos, ça peut amener des conflits avec le couple »(P6). Pour certains, il arrive que les proches soient affligés par des conséquences irréversibles. « [...] j'ai [un proche] qui s'est suicidé [...] en lien avec une situation de harcèlement à son travail » (P9).

En ce qui concerne les collègues de travail, une situation de harcèlement vécu par une personne aurait des impacts négatifs sur la cohésion. « Ça démobilise les gens, tsé ça enlève l'intérêt d'être ensemble et même au travail tsé ils font leur chiffre et ils chioup! Ils s'en vont vite après » (P8). Selon certains, des collègues pourraient être confrontés à un sentiment d'impuissance, de la colère ou l'anxiété en lien avec l'idée qu'ils pourraient éventuellement aussi être choisis comme cible. Quelques participants nomment aussi le risque de surcharge de travail. D'une part, cette surcharge est reliée à une diminution de la performance de la victime. « Ça peut avoir des conséquences sur le travail des autres qui peuvent ressentir que t'es moins performant [...] ils sont obligés de faire une partie de ton travail » (P4). D'autre part, à l'absentéisme des victimes. « Bin c'est sûr que sur les collègues, quand il manque quelqu'un, ça fait une surcharge de travail » (P11).

4.2.11 Conséquences sur l'organisation. Il y a unanimité des participants sur la perception que le phénomène occasionne une diminution de la performance et du rendement au travail, ce qui impacte directement sur l'organisation par le fait même. « Si on parle de conséquences sur l'organisation, bin un employé qui n'est pas heureux ce n'est pas un employé qui performe » (P10). Pour la moitié des participants, l'absentéisme et le roulement de personnel serait aussi des conséquences fâcheuses pour l'organisation en lien avec la présence du harcèlement moral. « Un moment donné [la personne] va faire de

l'absentéisme, va se dire une telle elle travaille, je rentre pas à matin, [...] m'appelait et disait, une telle elle rentre tu à matin? Je dis oui à rentre, bon elle dit je call malade » (P13). Il ressort l'idée que l'organisation pourrait perdre des employés qui préféreraient travailler au privé pour éviter le harcèlement moral. « Tsé un moment donné...il y a un roulement important dans le domaine de la santé, il y a beaucoup de gens qui choisissent d'aller au privé plutôt que d'endurer du harcèlement moral (P10) ». Il est aussi perçu que des dépenses non souhaitables peuvent aussi accabler l'organisation. « Côté monétaire ça peut coûter des sous, mettons si tu perds une employée » (P12). Il pourrait même être question de crédibilité de l'organisation selon certains. « Ça peut faire une perte de crédibilité [...] pour un établissement ou un département [...]» (P7).

4.3. Les conduites associées au phénomène

Dans cette section, les conduites des harceleurs telles que perçues par les participants seront abordées ainsi que les réactions des victimes. Les conduites des collègues témoins d'une situation de harcèlement moral au travail seront ensuite relevées ainsi que la façon dont se positionne la société par rapport au phénomène. Finalement, les réactions idéales selon les participants seront mises de l'avant.

4.3.1 Les conduites du harceleur. Les participants ont rapporté plusieurs types de comportements des harceleurs qui visent à empêcher la victime de s'exprimer. « De le ramener en réunion d'équipe c'est pas évident [...] après la rencontre, viens t'asseoir dans mon bureau, on va jaser, pi ça fait du rentre-dedans. Parce que t'as pas à faire ça » (P10). Des comportements d'isolement de la victime ont aussi été rapportés comme ignorer la personne, lui donner du travail de sorte qu'elle soit isolée du reste du groupe, ne pas lui adresser la parole, etc. « La personne, quand je rentrais dans le bureau, se tournait, arrêtait de parler, m'ignorait, ne répondait pas à mes questions » (P3). Déconsidérer la victime comme répandre des rumeurs à son sujet ou parler en mal d'elle a aussi été nommé comme une conduite possible des harceleurs. « C'est souvent par en arrière, tsé c'est tout le temps des p'tits commentaires par en arrière » (P13). Finalement, discréditer la personne est un autre type de comportements des harceleurs qui a été rapporté. Par exemple, il s'agirait de faire en sorte que la personne doive toujours se justifier, faire des critiques incessantes,

faire des demandes excessives ou inadéquates, etc. « Ça peut être des commentaires sur le travail qui est fait, ou sur la personne, dans son ensemble » (P4).

4.3.2 Les conduites des victimes. Plusieurs participants ont nommé qu'ils pensent que les réactions sont différentes selon les victimes. « Je pense que ça va varier selon un peu notre historique personnel, tsé si une personne qui a toujours vécu du [...] ne réagit pas comme moi je réagis » (P8). Malgré que la plupart des participants a nommé que leur réaction personnelle serait d'en parler à quelqu'un, il ressort qu'ils pensent que les victimes gardent pour elles ce qu'elles vivent. « Les gens préfèrent se taire et ravalé » (P6). Quelques participants pensent que certaines victimes finissent par parler à un collègue ou à un proche. « [...] en parlent probablement juste à leur conjoint et leur petite famille et qu'ils pleurent tout seuls chez eux le soir. Il y en a qui parlent à leurs collègues et ça s'arrête là » (P10). Selon un participant, il peut arriver qu'une victime réagisse en fuyant le problème soit en s'absentant ou en changeant de travail. « Je me dis même que certaines personnes auraient pu dire, "écoute, moi je sacre mon camp" » (P3). Trois participants soutiennent que certaines victimes vont s'affirmer directement au persécuteur et parfois de façon agressive si il y a eu beaucoup de refoulement « Dépendamment de la personne qui est dans son bureau, y'en a qui vont dire r'garde ça va faire » (P10). Seulement deux participants pensent que quelques personnes vont aller chercher de l'aide ou dénoncer. « Il y a des gens qui vont signer le formulaire de plainte [...] c'est une minorité » (P10).

4.3.3 Les conduites des collègues de travail. Plus de la moitié des personnes questionnées pensent que les collègues vont soutenir et écouter la victime. « Ses collègues vont ramasser...là ils vont dire regarde, laisses-toi pas faire et tout ça, tu vaux mieux que ça » (P10). En contrepartie quatre participants pensent que les collègues ne feront rien. « C'est du « je m'en mêle pas [...] je ferme mes yeux » (P9). Selon un participant, il pourrait arriver que certains collègues valorisent que la victime adopte un comportement de soumission par rapport au persécuteur. « J'ai une collègue qui m'a dit : pourquoi tu t'es pas fermé la gueule? » (P8).

4.3.4 Les conduites de l'employeur. Plusieurs participants pensent que l'employeur a tendance à minimiser ou à ignorer volontairement la situation dans le cas d'une situation de harcèlement moral au travail. « Je pense qu'il y a beaucoup de patrons qui font semblant de pas le voir » (P2). Quelques autres pensent que l'employeur agit en faisant de la prévention. « On a eu une petite formation sur la civilité récemment, c'est obligatoire » (P11). Enfin, un participant a la perception que peu de prévention est faite. « Je suis ici depuis 2010 et on a jamais abordé ça, on n'a jamais eu de politique vraiment, on n'a jamais eu de solutions si ça arrivait [...] il n'y a pas vraiment de "c'est quoi le harcèlement moral au travail" » (P4).

4.3.5 Les conduites souhaitées. La majorité des participants pense que les victimes devraient dénoncer les comportements de harcèlement moral à leur égard à un supérieur hiérarchique ou en portant plainte. « En parler à l'employeur [...] dénoncer, faire une #plainte » (P6). Il serait aussi important d'en parler à une personne de confiance. « Bin au niveau personnel elle peut aller se chercher de l'aide, du support, les proches » (P8). S'affirmer directement au persécuteur est aussi recommandé par plus de la moitié de participants. « [...] s'ouvrir avec le harceleur, souligner que quelque chose ne va pas » (P3). La victime doit aller chercher de l'aide. « Le rôle de la victime, c'est s'aider elle-même [...] avec les ressources qui existent [...] » (P5). Malgré que plusieurs connaissent différents services comme le programme d'aide aux employés, le syndicat, etc., la plupart des participants doutent de l'efficacité des ressources en la matière. « Je ne crois pas tant aux processus pour protéger la personne [...] Dans le fond, elle est pognée. J'y crois pas tant au système » (P2). En ce sens, deux participants pensent que la réaction idéale est de quitter l'emploi. « [...] elle serait mieux de se trouver un autre emploi plutôt que de continuer subir le harcèlement » (P6).

En ce qui concerne les collègues, la plupart des participants pensent qu'ils devraient dénoncer. « Arrêter d'avoir peur de se mouiller, plus qu'on va dénoncer moins il va en avoir » (P9). Offrir du soutien serait aussi important « Parler directement à la personne concernée, lui offrir son aide, lui parler du support possible, les pistes de solution, vérifier son état, suggérer des choses, l'accompagner dans la démarche ». Parler au persécuteur de

ce qui ce passe pourrait aussi être aidant selon deux participants. « [...] parler directement à la personne qui harcèle [...] tu dis les faits et t'expliques ce qui s'est passé, de l'impact de son comportement sur les autres personnes » (P12).

Quant à l'employeur, il devrait se mobiliser pour régler le problème en mettant à contribution différents acteurs. « Rencontrer les parties problématiques, le patron, l'employé, le harcelé, l'harcéleur, tous ensemble, peut-être les rencontrer individuellement là, puis après ça les rencontrer en groupe » (P5). Un participant pense que la victime devrait être accommodée et le persécuteur exclu pour un certain temps. « Alléger les heures de travail [...] accepter un déplacement vers un autre service [...] des situations où ils devraient suspendre la personne qui fait du harcèlement » (P5). Davantage de sensibilisation devrait aussi être faite selon plusieurs. « [...] faire plus de sensibilisation, j'ai l'impression qu'il n'y en a pas assez » (P6).

Finalement, au niveau de la société, plus de la moitié des participants aborde qu'il pourrait y avoir davantage de campagnes de sensibilisation sur le sujet, que ce soit via les médias sociaux ou via les ordres professionnels. « [...] des campagnes de sensibilisations j'imagine, comme on en voit là, mais d'autre chose, à la télé, ou dans les journaux tsé des articles, ça pourrait être dans des, tsé mettons nous autres notre revue de l'Ordre » (P1)

5. Discussion

Cette étude a permis d'aborder les représentations sociales de travailleurs dans un Centre intégré de santé et de services sociaux. Tous les éléments de la définition tels qu'ils apparaissent dans la Loi sur les normes du travail du Québec ont pu être relevés si on considère l'ensemble des participants, mais aucun d'entre eux n'a fait référence dans son discours à tous les éléments de cette définition. Dans la présente étude, les deux principaux éléments relevés par les participants comme élément de définition sont le caractère répétitif et hostile des comportements. En ce sens, il n'est pas étonnant d'apprendre que depuis l'adoption d'une législation québécoise en matière de harcèlement moral au travail en 2004, de nombreuses plaintes à ce sujet à la Commission des normes du travail se sont avérées constituer des situations de harcèlement moral et auraient pu être résolues avec des

mesures moindres (Sigouin et al., 2007). Dans le même ordre d'idées, on peut poser l'hypothèse qu'il y a un bon nombre de personnes qui sont victimes de harcèlement moral au travail et qui ne dénoncent pas en raison qu'elles n'associent pas les conduites subies au phénomène. L'évaluation de l'ampleur du harcèlement moral au travail posant un défi considérable (Guedj, 2007), la présente étude offre une piste de compréhension des raisons pour lesquelles les victimes ne dénoncent pas systématiquement et oriente la réflexion vers des pistes de solutions pour relever ce défi. En effet, les résultats portent à croire que les victimes ne s'abstiennent pas nécessairement de dénoncer par choix, mais en lien avec une difficulté d'identifier que le comportement consiste en du harcèlement moral lorsqu'il se présente. En plus de cette confusion en ce qui a trait à la définition du phénomène, il apparaît que les différents acteurs du milieu du travail (gestionnaires, syndicats, employés, etc.) confondent le phénomène avec différentes situations (Sigouin et al., 2007). D'ailleurs, les résultats de la présente étude montrent que l'ensemble des participants interrogés considèrent le harcèlement moral au travail comme une forme de conflit en soit, ce qui rend sa distinction ambiguë entre les deux concepts. Baillien, Escartin, Gross et Zapf (2017) se sont intéressés spécifiquement à cette distinction et ont obtenu des résultats différents. En effet, leurs résultats suggèrent que les victimes distinguent les deux concepts en se référant au caractère répétitif et hostile d'un comportement, à la dimension de pouvoir et à l'intentionnalité des persécuteurs. Un contraste est alors observable entre ces résultats et ceux de la présente étude. D'une part, les participants à l'étude de Baillien et al. (2017) ont été en mesure de relever des critères distinctifs entre le harcèlement moral au travail et d'autres concepts dans le contexte où l'étude portait spécifiquement sur ces distinctions. D'autre part, les résultats suggèrent que ce n'est pas le cas dans la présente étude qui s'intéresse plus globalement au phénomène. Ce contraste porte à croire que les travailleurs sont en mesure de faire certaines distinctions entre le harcèlement moral au travail et d'autres concepts dans la mesure où ils ont l'occasion de réfléchir plus spécifiquement à ces distinctions. Il est alors logique de croire que davantage de sensibilisation en la matière pourrait motiver une réflexion plus approfondie des travailleurs donc favoriser une distinction plus efficace entre le harcèlement moral au travail et d'autres concepts.

Au-delà de la capacité des participants à définir le phénomène ou à le distinguer d'autres concepts, une question est de savoir dans quelle mesure leur perception d'une situation de harcèlement moral au travail peut être influencée par le contexte. Plusieurs auteurs (Bennett J., 2000; Quine, 1999; Raynor, 1997) se sont intéressés à l'influence des types de persécuteurs sur la perception de la présence d'un comportement de harcèlement moral au travail. Dans leur étude auprès de 107 infirmières dans un centre de santé aux États-Unis, Howard, Johnston, Wech et Stout (2015) ont présenté des scénarios de comportements agressifs aux participants. Selon les scénarios, un même comportement pouvait être fait par un employeur, un membre de la famille, un collègue, etc. Les résultats de leur étude suggèrent que la hiérarchie exerce une influence négative sur la perception du comportement de harcèlement moral au travail. Pour un même comportement, un membre de la famille ou un patient serait perçu moins agressif que pour un employeur. Les auteurs suggèrent par ailleurs que les employeurs devraient bénéficier de formation pour développer l'habitude de tenir compte de cette perspective.

À ce propos, les deux hommes ayant participé à la présente étude étaient catégoriques au sujet du harcèlement moral au travail comme provenant la plupart du temps d'un supérieur hiérarchique. En ce qui concerne les participantes, leurs propos étaient davantage nuancés. D'une part, elles faisaient valoir que les victimes peuvent être des collègues tout autant que des supérieurs hiérarchiques. D'autre part, elles avançaient que les supérieurs hiérarchiques manifestent plus souvent des comportements de harcèlement moral que les collègues. Malgré cette nuance, le discours des participantes mettait davantage les supérieurs hiérarchiques en avant-plan comme persécuteurs en donnant spontanément des exemples de comportements de harcèlement moral au travail les concernant ainsi qu'un plus grand nombre. Une piste d'explication pourrait être que les travailleuses, dans leur quotidien, sont peut-être davantage déstabilisées par les situations de harcèlement moral en lien avec leurs supérieurs hiérarchiques comparativement à celles en lien avec des collègues.

Par ailleurs, les participants ont abordé le fait qu'il y a selon eux une nuance très mince entre le harcèlement moral au travail et le droit de gérance et par le fait même une

ambiguïté dans leur distinction. En effet, le droit de gérance est un élément qui peut souvent être confondu avec du harcèlement moral au travail (Sigouin et al., 2007) et des auteurs reconnaissent que la ligne est mince entre une gestion acceptable de la performance et le harcèlement moral au travail (Omari et Paull, 2017) .

Au niveau des conduites des harceleurs telles que perçues par les participants, elles peuvent être classées au regard de quatre des cinq catégories de comportements abordées par Leymann (1996). Ces catégories sont 1) les comportements visant à tenter d'empêcher la victime de s'exprimer, 2) les comportements visant à isoler la personne, 3) les comportements qui déconsidèrent la personne auprès de ses collègues, 4) les comportements qui discréditent la personne dans ce qu'elle fait. Or, Leymann (1996) associe aussi les comportements qui menacent la santé de la personne à du harcèlement moral au travail contrairement aux participants de la présente étude. Du point de vue des participants, il est plausible que le caractère « moral » du harcèlement moral au travail implique que ce type de conduites soit moins spontanément associé au phénomène.

Les résultats obtenus montrent également que les participants sont d'avis que les collègues de travail préfèrent généralement ne pas trop s'impliquer lorsqu'ils sont témoins d'une situation de harcèlement moral au travail. Or, au regard des résultats obtenus par d'autres auteurs, l'attitude des victimes pourrait avoir un impact. Par exemple, Mulder, Bos, Pouwelse et van Dam (2017) se sont intéressés à cet aspect dans leur étude en abordant deux types de réactions chez les victimes : la fuite (ex. : absentéisme, changer de travail, passivité, etc.) et la confrontation (ex. : tenter de s'affirmer au persécuteur). Leurs résultats suggèrent que les victimes ayant une attitude de type « faire face » seraient davantage considérées par leurs collègues dans le contexte de la situation de harcèlement moral vécue et qu'ils auraient davantage leur soutien.

En ce qui concerne les supérieurs hiérarchiques, les résultats suggèrent que les participants sont d'avis qu'ils préfèrent eux aussi ne pas trop s'impliquer lorsqu'ils sont conscients de la présence d'une situation de harcèlement moral au travail, que beaucoup d'entre eux « font semblant de pas le voir » (P2). À ce sujet, Woodrow et Guest (2017) ont

étudié les types de gestion du harcèlement moral au travail par les employeurs et ont mené une étude auprès de 31 participants qui pensaient en avoir déjà été victimes. Comme dans la présente étude, les auteurs ont relevé que plusieurs participants rapportent qu'il arrive que l'employeur n'intervienne aucunement pour régler une situation de harcèlement moral. Dans ce cas, les auteurs réfèrent au terme de « gestion désengagée » (disengaged management). Toutefois, d'autres styles de gestion de harcèlement moral au travail par l'employeur ont été relevés. Par exemple, certains employeurs ne seraient pas totalement désengagés au regard du harcèlement moral. Ainsi, les auteurs réfèrent au terme « gestion incomplète » (incomplete management) dans les cas où l'employeur mène quelques interventions lorsque du harcèlement moral survient, mais qu'il ne persiste pas ou que le problème n'est pas résolu à la suite de ses interventions. Il serait plutôt question de « gestion constructive » (constructive management) du harcèlement moral lorsque l'employeur met en place des stratégies pour le prévenir et qu'il s'assure d'utiliser diverses méthodes pour y mettre fin lorsqu'il survient. Finalement, dans les cas où l'employeur est lui-même la source du harcèlement moral au travail, les auteurs parlent de « gestion destructive » (destructive management).

Dans un autre ordre d'idées, trois participants sont sans équivoque quant à l'impact négatif des changements organisationnels sur le harcèlement moral au travail et plus spécifiquement en ce qui concerne les impacts de la dernière réforme du réseau de santé. Ceux-ci sont d'avis que le harcèlement moral au travail risque d'être plus fréquent dans les Centres de santé et de services sociaux du Québec en lien avec un accroissement de la pression et du stress associé aux changements occasionnés par la réforme. À ce sujet, les écrits scientifiques apportent des éléments qui concordent avec les perceptions de ces trois participants. En effet, il est reconnu que les changements organisationnels augmentent le risque de harcèlement moral au travail (A. Baron et H. Neuman, 1998; Poilpot-Rocaboy, 2010; Salin et Hoel, 2011). L'effet du changement organisationnel sur le harcèlement moral au travail peut être direct ou indirect. D'une part, il peut limiter l'expression du champ de compétences de l'employé qui peut alors le percevoir comme une exclusion par l'organisation. D'autre part, le changement au niveau des tâches et des responsabilités peut être perçu comme une humiliation par l'employé. Malgré que trois participants se sont

prononcés spontanément sur l'impact négatif des changements organisationnels associés à la réforme de 2015, la question a dû être posée aux autres participants afin de recueillir leurs perceptions à cet égard. Il s'est avéré qu'un peu plus de la moitié d'entre eux n'a pas été en mesure de se positionner sur le sujet, ne sachant pas si des impacts sont manifestes ou non. Quant aux trois autres participants, ils ont nommé qu'ils ne pensent pas que les changements en cours ont des impacts sur le harcèlement moral au travail. Considérant les récents changements organisationnels dans le réseau de la santé et des services sociaux et qu'il est d'actualité qu'un nombre important de travailleurs dans le milieu dénoncent une détérioration des conditions de travail depuis ces changements (Le Journal de Montréal, 2017a), il demeure étonnant que plus de la moitié des participants n'aient pas été en mesure de se positionner davantage sur le sujet. Or, presque tous les participants ont, d'une part, reconnu que les changements organisationnels contribuent à une augmentation de la pression dans leur milieu de travail et d'autre part, que la pression exercée sur les employés est un facteur qui augmente le risque de vivre du harcèlement moral au travail. Une piste d'explication possible est que la pression ressentie par les travailleurs ait pu les amener à focaliser davantage sur la tâche de sorte à maintenir un niveau de performance satisfaisant au détriment de leur investissement social. Dans cette optique, il apparaît compréhensible que les participants aient éprouvé une certaine difficulté à se positionner sur l'impact des changements organisationnels sur le harcèlement moral au travail qui constitue en soi une problématique sociale.

Finalement, tous les participants ont la perception que davantage de sensibilisation devrait être faite. Il apparaît alors qu'il pourrait être pertinent de sensibiliser les travailleurs non seulement au harcèlement moral au travail afin qu'ils s'en fassent une meilleure représentation, mais aussi à d'autres concepts inhérents au travail afin qu'ils soient en mesure de les distinguer les uns des autres. Par le fait même, la représentation que se font les participants du phénomène est non seulement imprécise, mais confondue avec d'autres concepts. Une question demeure alors quant à savoir si les employeurs vivent avec les mêmes confusions. À cet égard, Burnham, Puckett et Deakins (2017) relèvent qu'une étape importante dans la prévention du phénomène est la capacité de le reconnaître non seulement par les employés, mais par les employeurs.

CONCLUSION

Le présent mémoire de recherche portait sur les représentations sociales des travailleurs et des travailleuses du harcèlement moral au travail dans un Centre de santé et de services sociaux du Québec (CISSS). Pour ce faire, des volontaires ont été questionnés au moyen d'entrevue individuelle semi-structurée afin de recueillir des informations quant aux représentations qu'ils se font du phénomène. Afin de mener les entretiens, le guide d'entrevue s'appuyait sur un cadre conceptuel précis référant aux différentes dimensions d'une représentation sociale. À ce sujet, l'attention a plus spécifiquement été portée sur trois dimensions (Moscovici, 1972), soit 1) un volet informatif, 2) le champ de la représentation et 3) les attitudes. Plus précisément, l'intérêt a d'abord été porté sur la façon dont les participants définissent le harcèlement moral au travail ou de quelle façon ils le reconnaissent. Ensuite, des questions ont permis de relever quel sens revêt le phénomène pour les eux. Par exemple, les causes et les conséquences qu'ils associent au phénomène ont été relevées. En troisième lieu, les conduites ont aussi été étudiées. Non seulement, la perception des participants de conduites de harcèlement moral au travail a été ciblée, mais aussi la perception des conduites des personnes touchées de près ou de loin par le phénomène tels les collègues de travail qui en sont témoins, les familles de la victime et l'organisation qui emploie les personnes concernées.

À l'issue des entrevues avec les participants, les verbatim ont été transcrits et traités dans un logiciel de traitement de données de sorte à relever des unités de sens. Le Tableau 2 résume les principaux résultats obtenus à la suite de l'analyse des données :

Tableau 2. Résumé des résultats

	Les participants associent au harcèlement moral au travail des conduites hostiles et répétitives, mais ne sont pas en mesure d'y associer une définition complète et précise au regard de la définition prescrite par la loi;
Définition	Selon les participants, le harcèlement moral au travail est un phénomène subjectif. Pour plusieurs, il se reconnaît par la détresse de la victime.
	Le harcèlement moral au travail est confondu avec d'autres concepts comme le droit de gérance et le conflit.

Sens	<p>Des conflits non résolus, une gestion axée sur le contrôle et la pression sont des causes de harcèlement moral au travail selon l'ensemble des participants;</p> <p>Plusieurs participants pensent que la présence de différences individuelles augmente le risque de vivre du harcèlement moral au travail;</p> <p>Ne pas dénoncer, tolérer et ne pas s'affirmer sont des facteurs d'entretien du harcèlement moral au travail pour la plupart des participants;</p> <p>Les participants pensent que le harcèlement moral a des conséquences importantes sur les victimes, sur ses proches et sur l'organisation;</p> <p>Selon l'ensemble des participants, les supérieurs hiérarchiques seraient plus souvent persécuteurs que les collègues de travail;</p> <p>Quelques participants pensent que la réforme du réseau de santé de 2015 a augmenté les pressions et le harcèlement moral au travail dans les CISSS.</p>
Conduites	<p>Des comportements qui visent à empêcher la victime de s'exprimer, à l'isoler, à la déconsidérer et à la discréditer sont associés au harcèlement moral au travail;</p> <p>La plupart des participants pensent que leur réaction personnelle en situation de harcèlement moral au travail serait d'en parler à quelqu'un, mais ils pensent aussi que les victimes gardent pour elles ce qu'elles vivent;</p> <p>Plus de la moitié des participants pensent que les collègues soutiennent et écoutent les victimes, mais plusieurs pensent en contrepartie que les collègues ne font rien;</p> <p>Plusieurs participants pensent que l'employeur a tendance à minimiser ou à ignorer volontairement les situations de harcèlement moral au travail;</p> <p>Quelques participants pensent que l'employeur agit en faisant de la prévention;</p> <p>L'ensemble des participants pense que les victimes et les collègues témoins de harcèlement moral au travail devraient dénoncer;</p> <p>La plupart des participants doutent de l'efficacité des ressources en matière de harcèlement moral au travail et pensent que l'employeur devrait se mobiliser davantage.</p>

Les résultats obtenus dans le cadre de la présente étude offrent diverses pistes pour de prochaines études sur le sujet. Premièrement, il serait pertinent de répéter le présent processus de recherche à plus grande échelle afin de vérifier si les résultats seraient

similaires et de sorte à obtenir des résultats qui sont davantage représentatifs de la population à l'étude. En outre, il serait aussi intéressant de mener une étude portant sur le même sujet, mais en incluant aussi les gestionnaires au niveau des participants de sorte à pouvoir comparer les représentations sociales du phénomène chez les uns et chez les autres. Finalement, une revue des méthodes de sensibilisation et une étude de leur efficacité permettrait une ouverture à la mise en place de nouvelles stratégies pour diminuer l'impact négatif du phénomène chez les travailleurs et chez l'ensemble des parties concernées.

Rapport-Gratuit.com

RÉFÉRENCES

- Baron, R. A. et Neuman, J.H. (1998). Workplace aggression. The iceberg beneath the tip of workplace violence. Evidence on its forms, frequency and targets. . *Public Administration Quarterly*, 21(4), 446-464.
- Bowling, N.A. et Beehr, T.A. (2006). Workplace harassment from the Victim's perspective : A theoretical model and meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 91(5), 998-1012. doi:10.1037/0021-9010.91
- Abe, K. et Henly, S. J. (2010). Bullying (ijime) among Japanese hospital nurses: Modeling responses to the revised Negative Acts Questionnaire. *Nursing Research*, 59(2), 110-118. doi:10.1097/NNR.0b013e3181d1a709f
- Abric, J. C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris: Presses universitaires de France.
- Acar, P., Kiyak, M. et Sine, B. (2014). The Relationship Between Organizational Culture and Mobbing: An Application on Construction Companies. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29(4), 281-298. doi:10.1080/15555240.2014.956929f
- Akar, N. Y., Nilgün, A. et Sarvan, F. (2011). Causes, Dimensions and Organizational Consequences of Mobbing: An Empirical Study. *Ege Academic Review*, 11(1), 179-191.
- Allen, B. C., Holland, P. et Reynolds, R. (2015). The effect of bullying on burnout in nurses: The moderating role of psychological detachment. *Journal of Advanced Nursing*, 71(2), 381-390. doi:10.1111/jan.12489f
- Amiguet, O. et Julier, C. R. (1996). *L'intervention systémique dans le travail social : repères épistémologiques, éthiques et méthodologiques*. Genève: Institut d'études sociales ; Éditions EESP.
- Asfaw, A. G., Chang, C. C. et Ray, T. K. (2014). Workplace Mistreatment and Sickness Absenteeism From Work: Results From the 2010 National Health Interview Survey. *American journal of industrial medicine*, 57(2), 202-213. doi:10.1002/ajim.22273f
- Baillien, E., Escartin, J., Gross, C. et Zapf, D. (2017). Towards a conceptual and empirical differentiation between workplace bullying and interpersonal conflict. doi:10.1080/1359432X.2017.1385601f
- Baillien, E., Neyens, I., Witte, D. H. et De Cuyper, N. (2009). A qualitative study on the development of workplace bullying : towards a three way model. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 1-16. doi:10.1002/casp.977f
- Balducci, C., Cecchin, M., Fraccaroli, F. et Schaufeli, W. B. (2012). Exploring the relationship between workaholism and workplace aggressive behaviour: The role of job-related emotion. *Personality and Individual Differences*, 53(5), 629-634. doi:10.1016/j.paid.2012.05.004f
- Bardies Mawritz, M., Mayer, D., Hoobler, J., Wayne, S. et V. Marinova, S. (2012). A trickle-down model of abusive supervision. *Personnel Psychology*, 65(2), 325-357. doi:10.1111/j.1744-6570.2012.01246.xf
- Barreau du Haut-Canada. (2012). *Prévenir le harcèlement, la discrimination et la violence en milieu de travail juridique : guide d'élaboration de politiques pour les cabinets et les organismes juridiques*. Repéré à <http://www.lsuc.on.ca/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=2147491249>

- Benedict, F., T., Vivier, P. M. et Gjelsvik, A. (2015). Mental Health and Bullying in the United States Among Children Aged 6 to 17 Years. *Journal of Interpersonal Violence*, 30(5), 782-795.
- Benigeri, M. (2015). *Portrait*. Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est. Repéré à http://extranet.santemonteregie.qc.ca/depot/document/3751/Portrait+Mont%C3%A9rie+EST_+2015-03-20.pdf
- Bennett J., T. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178.
- Berger, P. L. et Luckmann, T. (2012). *La construction sociale de la réalité*. Paris: A. Colin.
- Betul, T., Ferruh, T., Abdurrahman, N., Bilge, B. C., Ahmet, U. et Sermet, I. (2013). Investigation of the association between mobbing and musculoskeletal discomfort in academicians. *Japanese Psychological Research*, 55(4), 400-408. doi:10.1111/jpr.120301
- Bonnet, C. et Richard, J.-F. (1989). *Traité de psychologie cognitive*. France, Paris: Dunod.
- Bourgault, J. (2006). *Le harcèlement psychologique au travail : les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes et leur intégration dans le régime légal préexistant*. Montréal: Wilson & Lafleur.
- Brun, J.-P. et Plante, É. (2004). *Le harcèlement psychologique au travail au Québec*. Repéré à <http://www.cgsst.com/stock/fra/doc127-155.pdf>
- CanLII. (2000). McDonald c. Café Java Haus Inc., 2000 CANLII 27 (QC TDP). Repéré à <https://www.canlii.org/fr/qc/qctdp/doc/2000/2000canlii27/2000canlii27.html?searchUrlHash=AAAAAQARNTAwLTUzLTAwMDEyNy05OTEAAAAAAQ&resultIndex=1>
- Cantin, I. et Cantin, J.-M. (2006). *Politiques contre le harcèlement au travail et réflexions sur le harcèlement psychologique*. (2^e éd.). Cowansville, Québec: Éditions Y. Blais.
- Celep, C. et Konakli, T. (2013). Mobbing experiences of instructors: Causes, results, and solution suggestions. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13(1), 193-199.
- Ciby, M. et Raya, R. P. (2014). Exploring victims's experiences of workplace bullying : a grounded theory approach. *Vikalpa*, 39(2), 69-82.
- Commission de la santé et de la sécurité du travail. (2014). *Statistiques sur les lésions attribuables à la violence en milieu de travail 2009-2012*. Repéré à http://www.csst.qc.ca/publications/300/Documents/DC300_255web.pdf
- Commission de la santé et de la sécurité du travail. (2018a). Foire aux questions sur le harcèlement psychologique et sexuel. Repéré le 11 Mars 2018 à <https://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique/foire-aux-questions-sur-le-harcelement-psychologique-et-sexuel/index.html>
- Commission de la santé et de la sécurité du travail. (2018b). *Harcèlement psychologique*. Repéré à <http://www.cnt.gouv.qc.ca/en-cas-de/harcelement-psychologique/>
- Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme. (2000). Avis de la Commission Nationale Consultative des Droits de l'Homme du 29 Juin 2000. Repéré à http://www.hmstop.com/jurisprudences/textes/loi_06.php
- Coskuner, S., Costur, R., Karapinar, P. B., Camgoz, S. M., Ceylan, S., Zorbaz, S. D., . . . Cifiliz, G. (2017). Mobbing, Organizational Identification, and Perceived Support: Evidence From a Higher Education Institution. *Eurasian Journal of Educational Research*, 18(73), 21-42. doi:10.14689/ejer.2018.73.21

- Courcy, F. et Savoie, A. (2004). Le rôle du climat de travail dans la prédiction différenciée des agressions en milieu de travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10(1), 45-60. doi:10.1016/j.pto.2003.12.0071
- Crawshaw, L. (2009). Workplace bullying? Mobbing? Harassment? Distraction by a thousand definitions. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61(3), 263-267. doi:10.1037/a00165901
- D'Cruz, P. et Noronha, E. (2010). The exit coping response to workplace bullying. *Employee Relations*, 32(2), 102-120. doi:10.1108/014254510110100781
- Deharo, G. et Point, S. (2014). Les comportements de harcèlement moral au travail : ambivalances ou évidences? *Revue de Gestion des Ressources Humaines*(92), 21-37,69,71.
- Denzin, N. K. et Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. (4^e éd.). Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques. (2012). L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête SUMER. Repéré à <http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2012-023.pdf>
- Djurkovic, N., McCormack, D. et Casimir, G. (2005). The behavioral reactions of victims to different types of workplace bullying. *International Journal of Management & Decision Making*, 8(4), 439-460.
- Doise, W. (1986). L'Etude des représentations sociales. Dans W. Doise, A. Palmonari & M.-J. Chombart de Lauwe (dir.), *Textes de base en psychologie* (p. 81-94). France, Paris: Delachaux et Niestle.
- Doise, W., Clémence, A. et Lorenzi-Cioldi, F. (1992). *Représentations sociales et analyses de données*. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble.
- Doutre, É. (2007). Convergence et divergence dans la représentation sociale du harcèlement moral au travail: L'effet du genre. *Bulletin de Psychologie*, 60(5), 415-424. doi:10.3917/bupsy.491.04151
- Drabek, M. et Merez, D. (2013). Job stress, occupational position and gender as factors differentiating workplace bullying experience. *Medycyna Pracy*, 64(3), 283-296.
- Duffy, M. et Sperry, L. (2007). Workplace mobbing: Individual and family health consequences. *The Family Journal*, 15(4), 398-404. doi:10.1177/10664807073050691
- Duffy, M. P. et Sperry, L. (2014). *Overcoming mobbing : a recovery guide for workplace aggression and bullying* (1^{ère} éd.). Repéré à Accès au texte intégral via EBSCO <http://proxy.uqtr.ca/login.cgi?action=login&u=uqtr&db=ebsco&ezurl=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&scope=site&db=nlebk&db=nlabk&AN=669973>
- Dupéré, C. (2009). Pour en connaître davantage sur les personnes ayant porté plainte pour harcèlement psychologique à la Commission des normes du travail. *Regards sur le travail*, 5(2), 40-45.
- Durkheim, É. (2008). *Les formes élémentaires de la vie religieuse : le système totémique en Australie*. (6^e éd.). Paris: PUF.
- Éducaloi. (2018). Le harcèlement criminel. Repéré le 28 Juin 2015 à <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-harcelement-criminel>
- Eriksen, W. et Einarsen, S. (2004). Gender minority as a risk factor of exposure to bullying at work: The case of male assistant nurses (English). *European journal of work and organizational psychology (Print)*, 13(4), 473-492.

- Escartín, J., Salin, D. et Rodríguez-Carballeira, Á. (2011). Conceptualizations of workplace bullying: Gendered rather than gender neutral? *Journal of Personnel Psychology*, 10(4), 157-165. doi:10.1027/1866-5888/a0000481
- Ezzat Alkorashy, H. A. et Al Moalad, F. B. (2016). Workplace violence against nursing staff in a Saudi university hospital. *International Nursing Review*, 63(2), 226-232. doi:10.1111/inr.122421
- Faulx, D. et Blavier, A. (2013). Developing multiple-level, multiple perspective and multi-temporal approach to psychological harassment at work : model and case study. *Le Travail humain*, 76(2), 155-179.
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R., Grau-Alberola, E., Llorca-Pellicer, M. et García-Juesas, J. A. (2012). Influence of some psychosocial factors on mobbing and its consequences among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal Of Applied Research In Intellectual Disabilities: JARID*, 25(5), 455-463. doi:10.1111/j.1468-3148.2012.00687.xl
- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P. R. et Olivares-Faúndez, V. E. (2015). Influence of mobbing (workplace bullying) on depressive symptoms: A longitudinal study among employees working with people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research*, 59(1), 39-47. doi:10.1111/jir.120841
- Flament, C. et Rouquette, M.-L. (2003). *Anatomie des idées ordinaires : comment étudier les représentations sociales*. Paris: A. Colin.
- Fortin, F. et Gagnon, J. (2010). *Fondements et étapes du processus de recherche : méthodes quantitatives et qualitatives*. (2e éd.). Montréal: Chenelière Éducation.
- G. Burnham, G., Puckett, B. et Deakins, O. (2017). Bullying at work_How to prevent it, manage it and avoid liability .pdf. *HR Specialist : Employment Law*.
- Gabriele, G., Mikayo, A., Alicia, A., Mindy, K. S. et Jose Maria, L.-P. (2013). Exploring personal and organizational determinants of workplace bullying and its prevalence in a Japanese sample. *Psychology of Violence*, 3(2), 185-197. doi:10.1037/a00280491
- Glambek, M., Skogstad, A. et Einarsen, S. (2018). Workplace bullying, the development of job insecurity and the role of laissez-faire leadership: A two-wave moderated mediation study. *Work & Stress*, 1-16. doi:10.1080/02678373.2018.14278151
- Glasø, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. et Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(4), 313-319. doi:10.1111/j.1467-9450.2007.00554.xl
- Gouvernement du Québec. (2008). *Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Est. Réseau local de services Pierre-de Saurel. Répertoire des services*. . Repéré à <http://www.santemonteregie.qc.ca/portail/services/ser/index.fr.html#.V0S6zJHhBhE>
- Gouvernement du Québec. (2016b). Réorganisation du réseau. Repéré à <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/reorganisation/portrait>
- Loi sur les normes du travail, 81.18 C.F.R. (2017).
- Guedj, J.-P. (2007). *La perversité à l'oeuvre : le harcèlement moral dans l'entreprise et le couple*. Paris: Larousse.
- Hirigoyen, M.-F. (2004). *Malaise dans le travail : harcèlement moral : démêler le vrai du faux*. (Nouv. éd.). Paris: La Découverte.

- Horner, S., Asher, Y. et Fireman, G. D. (2015). The impact and response to electronic bullying and traditional bullying among adolescents. *Computers in Human Behavior*, 49, 288-295. doi:10.1016/j.chb.2015.03.0071
- Howard, J. L., Johnston, A. C., Wech, B. A. et Stout, J. (2015). Aggression and Bullying in the Workplace: It's the Position of the Perpetrator that Influences Employees' Reactions and Sanctioning Ratings. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 28(2), 79-100. doi:10.1007/s10672-015-9271-81
- Hubert, A. B. et Van Veldhoven, M. (2001). Risk sectors for undesirable behaviour and mobbing (English). *European journal of work and organizational psychology (Print)*, 10(4), 415-424.
- Jacobsen, D. P., Nielsen, M. B., Einarsen, S. et Gjerstad, J. (2018). Negative social acts and pain: evidence of a workplace bullying and 5-HTT genotype interaction. *Scand Journal Work Environ Health*, 42(5). doi:10.5271/sjweh.37041
- Jenkins, M.F., Zapf, D., Winefield, H. et Sarris, A. (2012). Bullying Allegations from the Accused Bully's Perspective. *British Journal of Management*, 23(1), 489-501. doi:10.1111/j.1467-8551.2011.00778.x1
- Jennifer, D., Cowie, H. et Ananiadou, K. (2003). Perceptions and experience of workplace bullying in five different working populations. *Aggressive Behavior*, 29(6), 489-496. doi:10.1002/ab.100551
- Jodelet, D. (1997). *Les représentations sociales*. (5^e éd.). Paris: Presses universitaires de France.
- Kaouther, K. (2008). Le harcèlement moral : quelques éléments de la représentation sociale des enseignants du cycle primaire. *Revue des Sciences Sociales et Humaines*.
- Karatuna, I. et Gök, S. (2014). A Study Analyzing the Association between Post-Traumatic Embitterment Disorder and Workplace Bullying. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 29(2), 127-142. doi:10.1080/15555240.2014.8985691
- Keck, F. et Plouviez, M. (2008). *Le vocabulaire de Durkheim*. Paris: Ellipses.
- Kivimäki, Mika, Elovainio, M. et Vahtera, J. (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 57(10), 656-660. doi:10.1136/oem.57.10.6561
- Kowalski, R. M., Toth, A. et Morgan, M. (2018). Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. *The Journal of Social Psychology*, 158(1), 64-81. doi:10.1080/00224545.2017.13024021
- LegisQuébec. (2018) Loi sur les services de santé et les services sociaux. Repéré le 22 Mai 2018 à legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showDoc/cs/S-4.2?&dugest=
- Le Journal de Montréal. (2015). Harcèlement psychologique: un employé gagne sa cause contre la Ville. Repéré le 11 Mars 2018 à <http://www.journaldemontreal.com/2015/08/03/harcelement-psychologique-un-employe-gagne-sa-cause-contre-la-ville>
- Le Journal de Montréal. (2017a) Le ministre Barette reconnaît une «période d'essoufflement». Repéré le 21 Mars 2018 à <http://www.journaldemontreal.com/2017/07/11/sante-mentale-la-reforme-en-sante-en-partie-responsable>

- Le Journal de Montréal. (2017b). LE SRC est blâmé pour harcèlement psychologique. Repéré le 11 Mars 2018 à <http://www.journaldemontreal.com/2017/11/17/la-src-est-blamee-pour-harcèlement-psychologique>
- Le Nouvelliste. (2016). Le pompier Yannick Lupien porte plainte pour harcèlement psychologique. Repéré le 11 Mars 2018 à <https://www.lenouvelliste.ca/archives/le-pompier-yannick-lupien-porte-plainte-pour-harcèlement-psychologique-2e96a42d4b233647366f5cecadeaa792>
- Le Petit Larousse Illustré (2007). *Le Petit Larousse Illustré (édition 2007)*. Lognes, France: Larousse.
- Leblanc, G., LaFrenière, A., St-Sauveur, C., Simard, M., Duval, M., LeBrock, P., . . . Savoie, A. (2004). Explication des comportements antisociaux au travail: Présentation d'un modèle intégratif. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10(1), 61-73. doi:10.1016/j.pto.2003.12.001
- Leck, J. D. et Galperin, B. L. (2006). Worker responses to bully bosses. *Analyse de politiques*, 32(1), 85-97. doi:10.2307/3552244
- Leduc, G. (2014). Harcèlement psychologique : 23880 plaintes plus tard. *leSoleil*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/le-soleil/affaires/vie-au-travail/201406/17/01-4776700-harcèlement-psychologique-23-880-plaintes-plus-tard.php>
- Leon-Perez, J. M., Medina, F. J., Arenas, A. et Munduate, L. (2015). The relationship between interpersonal conflict and workplace bullying. *Journal of Managerial Psychology*, 30(3), 250-263. doi:10.1108/jmp-01-2013-0034
- Lewis, D. (2003). Voices in the social construction of bullying at work: exploring multiple realities in further and higher education. *International Journal of Management and Decision Making*, 4(1), 65. doi:10.1504/ijmdm.2003.002489
- Leymann, H. (1996). *Mobbing : la persécution au travail*. Paris: Éditions du Seuil.
- Leymann, H. et Leymann, H. (2002). *La persécution au travail*. (Nouv. éd.). Paris: Seuil.
- Lincoln, Y. S. et Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, Californie: Sage.
- Marsan, C. (2006). *Violences en entreprise : comment en sortir?* Bruxelles: De Boeck & Larcier.
- Maureen Duffy et Sperry, L. (2007). Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences. *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families*, 15(4), 398-404. doi:http://dx.doi.org/10.1177/1066480707305069
- Mayer, R., Saint-Jacques, M.-C., Turcotte, D. et Ouellet, F. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Montréal: Gaëtan Morin.
- McCann, B. A. (1996). Attitudes about and experiences of workplace violence: Results of a survey of construction and other workers. Dans G. R. V. E. Q. Bulatao (dir.), *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions* (p. 251-259). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Morin, E. M. et Forest, J. (2007). Promouvoir la santé mentale au travail : donner un sens au travail. *Gestion*, 32(2), 31. doi:10.3917/riges.322.0031
- Moscovici, S. (1972). *Introduction à la psychologie sociale*. France, Paris: Larousse.

- Mourssi-Alfash, M. F. (2014). *Workplace bullying and its influence on the perception of organizational justice and organizational citizenship behavior among faculty and staff in the public higher education in minnesota system*. (Doctorat, Capella University,). Repéré à https://www.researchgate.net/profile/Mohamed_Mourssi-Alfash/publication/262484467_WORKPLACE_BULLYING_AND_ITS_INFLUENCE_ON_THE_PERCEPTION_OF_ORGANIZATIONAL_JUSTICE_AND_ORGANIZATIONAL_CITIZENSHIP_BEHAVIOR_AMONG_FACULTY_AND_STAFF_IN_THE_PUBLIC_HIGHER_EDUCATION_IN_MINNESOTA_SYSTEM/links/0a85e537ca7432a74e000000.pdf/download?version=vrp
- MRC de Pierre-de Saurel. (2015). *Municipalités*. Repéré à <http://www.mrcpierredesaurel.com/mrc/municipalites>
- Mulder, R., Bos, A. E., Pouwelse, M. et van Dam, K. (2017). Workplace mobbing: How the victim's coping behavior influences bystander responses. *J Soc Psychol*, 157(1), 16-29. doi:10.1080/00224545.2016.1152213I
- Namie, G. (2003). *2003 Report on Abusive Workplaces*. Repéré à <http://www.workplacebullying.org/multi/pdf/N-N-2003C.pdf>
- Namie, G., Christensen, D. et Phillips, D. (2014). 2014 WBI U.S. Workplace Bullying Study. Repéré le 2015 12 Juillet à <http://workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2014-US-Survey.pdf>
- Nandkeolyar, A. K., Ekkirala, S., Shaffer, J. A., Li, A. et Bagger, J. (2014). Surviving an Abusive Supervisor: The Joint Roles of Conscientiousness and Coping Strategies (English). *Journal of applied psychology*, 99(1), 138-150.
- Negura, L. et Maranda, M.-F. (2004). L'intégration socioprofessionnelle des toxicomanes : les représentations sociales des gestionnaires d'entreprises. *Recherches sociographiques*, 45(1), 129. doi:10.7202/009238ar1
- Nielsen, M. B. (2013). Bullying in work groups: The impact of leadership. *Scandinavian Journal of Psychology*, 54(2), 127-136. doi:10.1111/sjop.12011I
- Nolfe, G., Petrella, C., Blasi, F., Zontini, G. et Nolfe, G. (2007). Psychopathological Dimensions of Harassment in the Workplace (Mobbing). *International Journal of Mental Health*, 36(4), 67-85. doi:10.2753/IMH0020-7411360406I
- Notelaers, G., De Witte, H. et Einarsen, S. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying (English). *European journal of work and organizational psychology*, 19(4), 487-504.
- Oade, A. (2018). Responding to an incident of bullying at work: An opportunity to create a zero-tolerance culture. *The Psychologist-Manager Journal*. doi:10.1037/mgr0000065I
- Omari, M. et Paull, M. (2017). Debate : «Robust performance management» or workplace bullying? Not juste the «what» but the «how».pdf. *Public Money & Management*, 37(5), 315-316. doi:10.1080/09540962.2017.1328172I
- Parzefall, M.-R. et Salin, D. M. (2010). Perceptions of and reactions to workplace bullying: A social exchange perspective. *Human relations (New York, NY)*, 63(6), 761-780.
- Persson, R., Hogh, A., Habsen, Å.-M., Nordander, C., Ohlsson, K., Balogh, I., . . . Österberg, Ørbæk, P. (2009). Personality trait scores among occupationally active bullied persons and witnesses to bullying. *Motivation & Emotion*, 33(4), 387-399. doi:10.1007/s11031-009-9132-6I
- Pineda, A. (2015). Harcèlement psychologique : un employeur gagne sa cause contre la ville. *Journal de Montréal*. Repéré à <http://www.journaldemontreal.com/2015/08/03/harcement-psychologique-un-employe-gagne-sa-cause-contre-la-ville>

- Poilpot-Rocaboy, G. (2010). Comprendre la violence au travail : le cas du harcèlement psychologique. *Humanisme et Entreprise*, 296(1), 9. doi:10.3917/hume.296.0009I
- Pompili, M., Lester, D., Innamorati, M., De Pisa, E., Iliceto, P., Puccinno, M., . . . Girardi, P. (2008). Suicide risk and exposure to mobbing. *Work: Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 31(2), 237-243.
- Privitera, C. et Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: the new face of workplace bullying? *Cyberpsychology & Behavior: The Impact Of The Internet, Multimedia And Virtual Reality On Behavior And Society*, 12(4), 395-400. doi:10.1089/cpb.2009.0025I
- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318 (7178), 228–232.
- Radio-Canada. (2015). La violence psychologique entre infirmières : stress, jalousie et frustration. Repéré à http://ici.radio-canada.ca/emissions/les_eclaireurs/2014-2015/chronique.asp?idChronique=370608
- Radio-Canada. (2017). Quand le travail rend malade. Repéré le 11 Mars 2018 à <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1066635/absenteisme-travail-malade-quebecois-milliards-dollars-entreprises>
- Raynor, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- Roelen, C. A. M., van Hoffen, M. F. A., Waage, S., Schaufeli, W. B., Twisk, J. W. R., Bjorvatn, B., Pallesen, S. (2018). Psychosocial work environment and mental health-related long-term sickness absence among nurses. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 91(2), 195-203. doi:10.1007/s00420-017-1268-1I
- Rooyen, J. V. et McCormack, D. (2013). Employee perceptions of workplace bullying and their implications. *International Journal of Workplace Health Management*, 6(2), 92-103. doi: 10.1007/s10926771.2017.1422840I
- Rossiter, L. et Sochos, A. (2018). Workplace Bullying and Burnout: The Moderating Effects of Social Support. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 1-23. doi:10.1080/10926771.2017.1422840I
- Rowe, M. M. et Sherlock, H. (2005). Stress and verbal abuse in nursing: Do burned out nurses eat their young? *Journal of Nursing Management*, 13(3), 242-248. doi:10.1111/j.1365-2834.2004.00533.xI
- Salin, D. (2005). *Workplace Bullying among Business Professionals: Prevalence, Gender Differences and the Role of Organizational Politics*. Repéré à <http://pistes.revues.org/3159>
- Salin, D. et Hoel, H. (2011). Organisational cause of workplace bullying. Dans S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf & C. Cooper (dir.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and practice*
- Samnani, A.-K. (2013). "Is this bullying?" Understanding target and witness reactions. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 290-305. doi:10.1108/02683941311321196I
- Samnani, A.-K. a. u. c. et Singh, P. s. y. c. (2016). Workplace Bullying: Considering the Interaction Between Individual and Work Environment. *Journal of Business Ethics*, 139(3), 537-549. doi:10.1007/s10551-015-2653-xI
- Satuf, C., Monteiro, S., Pereira, H., Esgalhado, G., Marina Afonso, R. et Loureiro, M. (2018). The protective effect of job satisfaction in health, happiness, well-being and self-esteem. *Int J Occup Saf Ergon*, 24(2), 181-189. doi:10.1080/10803548.2016.1216365I

- Schat, A. C. H. F. M. R. (2011). Exposure to psychological aggression at work and job performance: The mediating role of job attitudes and personal health. *Work & Stress*, 25(1), 23-40. doi:10.1080/02678373.2011.563133I
- Shallcross, L., Ramsay, S. et Barker, M. (2013). Severe Workplace Conflict: The Experience of Mobbing. *Negotiation & Conflict Management Research*, 6(3), 191-213. doi:10.1111/ncmr.12011I
- Sigouin, M.-J., Bernier, L. et Avocats Le Corre & associés. (2007). *Comment traiter une plainte de harcèlement psychologique*. Cowansville: Éditions Yvon Blais.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. et Tippett, N. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *J Child Psychol Psychiatry*, 49(4), 376-385. doi:10.1111/j.1469-7610.2007.01846.xI
- Soares, A. (2005). Vivre au travail quand tout lâche, quand tout casse, quand tout clasche : harcèlement moral et pensées suicidaires. Dans J.-J. Chavagnat (dir.), *Prévention du suicide*. Montrouge, France: John Libbey Eurotext.
- Statistique Canada (2005). *Enquête sociale générale cycle 18 : victimisation. (2004) Guide de l'utilisateur du fichier de microdonnées à grande diffusion*.
- Suadicani, P., Olesen, K., Bonde, J. P. et Gyntelberg, F. (2014). Psychosocial work conditions associated with sickness absence among hospital employees. *Occupational Medicine*, 64(7), 503-508. doi:10.1093/occmed/kqu064I
- Sûreté du Québec. (2008). Le harcèlement criminel. Repéré le 26 Juin 2015 à <http://www.sq.gouv.qc.ca/prevenir-la-criminalite/la-surete-vous-conseille/protegez-vous-harcelement-criminel-sq.jsp>
- Szigety, T. (2012). Early predictors of workplace mobbing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 33(0), 418-422. doi: /10.1016/j.sbspro.2012.01.155I
- Tomić Mileta, M. A. (2012). MOBBING: THE INCIDENCE OF MOBBING ACTIVITIES AND DIFFERENCES REGARDING WORKPLACE AND GENDER. *Megatrend Review*, 9(1), 243-252.
- Tonso, M. A., Prematunga, R. K., Norris, S. J., Williams, L., Sands, N. et Elsom, S. J. (2016). Workplace violence in mental health: A Victorian mental health workforce survey. *International Journal of Mental Health Nursing*, 25(5), 444-451. doi:10.1111/inm.12232I
- Trahan, B. (2014). Harcèlement psychologique à l'UQTR : Alain Fournier témoigne. *LeNouvelliste*. Repéré à <http://www.lapresse.ca/le-nouvelliste/actualites/uqtr/201411/18/01-4819958-harcelement-psychologique-a-luqtr-alain-fournier-temoigne.php>
- Trépanier, S.-G., Fernet, C. et Austin, S. (2013). Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work and stress*, 27(2), 123-140.
- Tuija, M., Sandra, J. et Martin, B. (2017). Consequences of cyberbullying behaviour in working life: The mediating roles of social support and social organisational climate. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(5), 376-390. doi:10.1108/IJWHM-10-2016-0075I
- Tuzunkan, D. (2018). Mobbing in Tourism Enterprise : The Case of Turkish Riviera. *Internatonal journal of applied Engineering Research*, 13(4), 1813-1819.
- Uzun, Ö. (2003). Perceptions and Experiences of Nurses in Turkey about Verbal Abuse in Clinical Settings. *Journal of Nursing Scholarship*, 35(1), 81-85. doi:10.1111/j.1547-5069.2003.00081.xI
- Valence, A. (2010). *Les représentations sociales*. (1^{ère} éd.). Bruxelles: De Boeck.

- Van Ryzin, M. J. et Roseth, C. J. (2018). Cooperative learning in middle school: A means to improve peer relations and reduce victimization, bullying, and related outcomes. *Journal of Educational Psychology*. doi:10.1037/edu0000265I
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying. *Psychological Work Environment and Organizational Climate. European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Vézina, M., Cloutier, E., Stock, S., Delisle, A., St-Vincent, M., Funes, A., . . . Prud'homme, P. (2011). *Enquête québécoise sur les conditions de travail, d'emploi et de santé et de sécurité du travail*. Repéré à <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/RR-691.pdf>
- Vézina, M. et Dussault, J. (2005). Au-delà de la relation «boureau-victime» dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail. *Perspective interdisciplinaires sur le travail et la santé*7(3), 1-8. doi : 10.4000/pistes.3155
- Vézina, M., Gingras, S. et Comité de la santé mentale du Québec. (1992). *Pour donner un sens au travail : bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*. Boucherville: G. Morin.
- Weuve, C., Pitney, W. A., Martin, M. et Mazerolle, S. M. (2014). Perceptions of Workplace Bullying Among Athletic Trainers in the Collegiate Setting. *Journal of Athletic Training*, 49(5), 706-718.
- Whitaker, T. (2012). Social workers and workplace bullying: Perceptions, responses and implications. *Work: Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, 42(1), 115-123.
- Wilcock, A. A. (2006). *An occupational perspective of health*. (2^e éd.). Thorofare, NJ: SLACK.
- Woodrow, C. et Guest E., D. (2017). Leadership and approaches to the management of workplace bullying.pdf. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(2), 221-233. doi:10.1080/1359432X.2016.1243529I
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(½), 70-85.

ANNEXE 1 :

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS DU CISSS DE LA MONTÉRÉGIE EST

Tableau 1. Répartition des employés du CISSS de la Montérégie-Est selon les catégories d'emploi en Octobre 2014

CATÉGORIES D'EMPLOI	EFFECTIF
Personnel en soins infirmiers et cardiorespiratoire	
Infirmière	12,5%
Infirmière clinicienne	6,7%
Infirmière praticienne	0,08%
Infirmière auxiliaire	7%
Inhalothérapeute	1,5%
TOTAL	27,7%
Personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers	
Autres paratechniques	2,4%
Auxiliaire familiale	1,9%
Métiers	0,3%
Préposés aux bénéficiaires	17,2%
Services auxiliaires	9,3%
TOTAL	31,1%
Personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration	
Employé de bureau	9,4%
Professionnel	0,6%
Technicien	1,7%
TOTAL	11,7%
Techniciens et professionnels de la santé et des services sociaux	
Professionnel de la santé	2,9%
Professionnel des services sociaux	9,3%
Technicien de la santé	5,1%
Technicien des services sociaux	7,2%
TOTAL	24,5%
Personnel non visé par la loi	
Biochimiste clinique	0,03%
Pharmacien	0,4%
TOTAL	0,5%
Personnel d'encadrement	
Cadre intermédiaire	4%
Cadre supérieur	0,5%
Hors cadre	0,06%
TOTAL	4,6%

ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTREVUE

SECTION 1 : PROFIL DU PARTICIPANT	
Âge :	Secteur de travail :
Sexe :	Statut d'emploi :
Ville :	Heures de travail hebdomadaires :
Pensez-vous être victime de harcèlement moral au travail présentement?	
Pensez-vous avoir déjà été victime de harcèlement moral au travail? Si oui, était-ce dans les 12 derniers mois?	
Présentement, êtes-vous impliqué dans des procédures pour dénoncer une situation de harcèlement moral au travail?	
Connaissez-vous un proche ayant déjà vécu du harcèlement moral au travail?	
SECTION 2 : L'ENTREVUE	
<p>1. En vos propres mots, pouvez-vous expliquer ce qu'est le harcèlement moral au travail?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>De quelle façon cela s'installe?</i> - <i>Quels en sont les principaux éléments, les principaux signes distinctifs?</i> - <i>En combien de temps cela peut s'installer?</i> 	
<p>2. Selon vous, de façon générale, à quoi pourrait être dû la présence de harcèlement moral dans un milieu de travail?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Y a-t-il des facteurs précipitants? Lesquels?</i> - <i>Y a-t-il des facteurs d'entretien? Lesquels?</i> - <i>Quelle est la place de la victime?</i> - <i>Quelle est la place des collègues de travail de la victime?</i> - <i>Quelle est la place de l'organisation?</i> 	
<p>3. Selon vous, qu'est-ce qui fait que certaines personnes vivent du harcèlement moral au travail et que d'autres n'en vivent pas?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Y a-t-il des personnalités plus à risque? Lesquelles?</i> - <i>Y a-t-il des personnalités moins à risque? Lesquelles?</i> - <i>Y a-t-il des comportements qui suscitent envers soit des comportements harceleurs? Lesquels?</i> 	
<p>4. Selon vous, dans quelle mesure le harcèlement moral peut-il avoir des impacts?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quels sont les impacts possibles?</i> - <i>Sur qui cela peut-il avoir des impacts et dans quelle mesure?</i> - <i>Peut-il y avoir des impacts sur l'organisation? Lesquels? Dans quelle mesure?</i> - <i>Peut-il y avoir des impacts sur la victime? Lesquels? Dans quelle mesure?</i> - <i>Peut-il y avoir des impacts sur les collègues de la victime? Lesquels? Dans quelle mesure?</i> 	
<p>5. Selon vous, dans quelle mesure des actions pourraient-elles être entreprises par rapport au harcèlement moral au travail?</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La victime peut-elle faire quelque chose? À quel niveau?</i> - <i>Les témoins de harcèlement moral au travail peuvent-elles faire quelque chose? À quel niveau?</i> - <i>Les employeurs peuvent-ils faire quelque chose? À quel niveau?</i> - <i>Les proches de la victime peuvent-ils faire quelque chose? À quel niveau?</i> - <i>La société en général peut-elle faire quelque chose? À quel niveau?</i> - <i>Serait-il possible de prévenir le phénomène? Qui? Comment?</i> 	