

Promotion - Santé / Bien-être / Questions psychosociales

Intimidation en milieu de travail

Sur cette page

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

[L'intimidation représente-t-elle un problème en milieu de travail?](#)

[Quels sont quelques exemples d'intimidation?](#)

[Qu'est qui pourrait ne pas être considéré comme de l'intimidation?](#)

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

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

[Y a-t-il des lois qui portent sur l'intimidation en milieu de travail au Canada?](#)

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

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

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

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

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

Au Canada, les lois sur la santé et la sécurité au travail comprennent le concept de diligence raisonnable. La diligence raisonnable consiste pour les employeurs en l'obligation de prendre toutes les précautions raisonnables, dans des circonstances particulières, pour éviter les blessures ou les incidents sur le lieu de travail. Toute personne devrait pouvoir travailler dans un lieu de travail sûr et sain. La législation de votre administration décrira les rôles et les responsabilités des parties dans le milieu de travail quant au harcèlement et à la violence au travail, y compris l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de programmes. Les définitions du harcèlement et de la violence comprennent souvent officiellement l'intimidation, mais son inclusion peut être implicite.

L'intimidation représente-t-elle un problème en milieu de travail?

Oui, l'intimidation est un problème en milieu de travail. Au Canada, les lois sur la santé et la sécurité au travail comprennent le concept de diligence raisonnable. La diligence raisonnable consiste pour les employeurs en l'obligation de prendre toutes les précautions raisonnables, dans des circonstances particulières, pour éviter les blessures ou les incidents sur le lieu de travail. Toute personne devrait pouvoir travailler dans un lieu de travail sûr et sain. La législation de votre administration décrira les rôles et les responsabilités des parties dans le milieu de travail quant au harcèlement et à la violence au travail, y compris l'élaboration et la mise en œuvre de politiques et de programmes. Les définitions du harcèlement et de la violence comprennent souvent officiellement l'intimidation, mais son inclusion peut être implicite.

Veillez consulter les fiches d'information Réponses SST suivantes pour plus d'information :

- [Intimidation en milieu de travail](#)
- [Harcèlement par Internet ou cyberharcèlement](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Violence familiale](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Législation](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Gérer les interactions négatives](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Sécurité dans les parcs de stationnement](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Signes précurseurs](#)
- [Violence et harcèlement en milieu de travail – Travailler tard](#)

Quels sont quelques exemples d'intimidation?

Bien que l'intimidation soit une forme d'agression dont les manifestations peuvent être évidentes que subtiles. Il importe de noter que ce qui suit n'est ni une liste de vérification ni une liste de toutes les formes d'intimidation. Il n'y a aucun moyen de prédire qui peut être l'intimidateur ou la cible.

Cette liste est incluse afin de montrer certaines façons dont l'intimidation peut se produire sur le lieu de travail. Rappelez-vous également que l'intimidation est généralement considérée comme un modèle de comportement dans lequel un ou plusieurs incidents contribueront à montrer que l'intimidation a lieu, mais il peut s'agir d'un incident unique, en particulier s'il a un effet durable. Exemples :

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

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

Qu'est qui pourrait ne pas être considéré comme de l'intimidation?

Il est parfois difficile de déterminer s'il y a de l'intimidation sur le lieu de travail. L'intimidation peut être très subtile et peut devenir plus évidente une fois qu'un modèle de comportement est établi.

De plus, de nombreuses études reconnaissent qu'entre une gestion solide et l'intimidation, il n'y a qu'un pas. Les commentaires objectifs qui sont destinés à fournir une rétroaction constructive ne sont généralement pas considérés comme de l'intimidation, mais ont plutôt pour but d'aider l'employé dans son travail.

Tels qu'ils sont décrits par WorkSafeBC, l'intimidation et le harcèlement ne comprennent pas ce qui suit :

- Exprimer des divergences d'opinion;
- Formuler des commentaires, des recommandations ou des conseils constructifs sur les comportements liés au travail;
- Mesures raisonnables prises par un employeur ou un superviseur concernant la gestion et la direction des travailleurs ou du lieu de travail (p. ex. gérer le rendement d'un travailleur, prendre des mesures disciplinaires raisonnables, attribuer du travail).

L'Île-du-Prince-Édouard ajoute également que lorsqu'elles sont effectuées de manière raisonnable et équitable, les actions suivantes ne sont généralement pas considérées comme de l'intimidation ou du harcèlement au travail :

- Changer les affectations de travail et les tâches pour de bonnes raisons.
- Planifier les charges de travail.
- Inspecter le lieu de travail.
- Mettre en œuvre des mesures de santé et de sécurité.
- Fournir des instructions pour le travail.
- Déterminer et évaluer le rendement au travail.
- Prendre des mesures disciplinaires.
- Tout autre exercice raisonnable et licite d'une fonction de gestion.

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

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

- le choc
- la colère
- un sentiment de frustration ou d'impuissance
- un sentiment de vulnérabilité
- un manque de confiance en soi

- divers symptômes physiques tels que :
 - l'insomnie
 - la perte d'appétit
 - des symptômes psychosomatiques tels que :
 - les maux d'estomac
 - les maux de tête
 - la panique ou l'anxiété, particulièrement avant de se rendre au travail
 - la tension et le stress à la maison
 - l'incapacité de se concentrer
 - le découragement et une faible productivité
-

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

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

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

Y a-t-il des lois qui portent sur l'intimidation en milieu de travail au Canada?

De nombreuses administrations ont défini l'intimidation séparément ou l'ont incluse dans la définition des comportements associés au harcèlement ou à la violence. Par exemple, l'Île-du-Prince-Édouard a défini le harcèlement dans son Workplace Harassment Regulations (en anglais seulement de la manière suivante :

[Traduction]

b) « harcèlement » signifie toute conduite ou tout commentaire, manifestation, action ou geste inapproprié ou toute intimidation lorsque la personne responsable de la conduite, du commentaire, de la manifestation, de l'action, du geste ou de l'intimidation sait ou devrait savoir qu'il pourrait avoir un effet néfaste sur la santé ou la sécurité psychologique ou physique d'un travailleur et comprend :

(i) les comportements fondés sur toute caractéristique personnelle telle que, mais sans s'y limiter, la race, la croyance, la religion, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation familiale, le handicap, la taille ou le poids physique, l'âge, la nationalité, l'ascendance ou le lieu d'origine, l'identité de genre ou la grossesse;

(ii) les comportements sexuels inappropriés lorsque la personne responsable sait ou devrait savoir qu'elles sont indésirables, y compris, mais sans s'y limiter, des sollicitations ou avances sexuelles, des commentaires, des blagues ou des gestes sexuellement suggestifs, la circulation ou le partage d'images inappropriées ou les contacts physiques non désirés.

Les autres ressources comprennent en Colombie-Britannique, où WorkSafeBC a élaboré des politiques et des [ressources](#) (lien disponible en anglais seulement) relatives à l'intimidation et au harcèlement au travail. Le Conseil du Trésor au Canada a publié « [Face à face – Prévention et résolution du harcèlement pour un environnement de travail sain](#) ».

S'il n'y a pas de législation qui traite spécifiquement de l'intimidation, la disposition relative à l'obligation générale de fournir un lieu de travail sûr et sain établit l'obligation des employeurs de protéger les employés des risques au travail. Ces risques peuvent comprendre les torts causés du point de vue de la santé tant physique que psychologique.

De plus, les lois provinciales et fédérale sur la protection de la personne interdisent le harcèlement concernant notamment la race, la nationalité ou l'origine ethnique, la couleur de la peau, la religion, l'âge, le sexe, l'état civil, la situation familiale, l'invalidité, l'état de personne graciée ou l'orientation sexuelle. Dans certaines situations, ces lois peuvent être appliquées aux cas d'intimidation.

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

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

À FAIRE :

- Dire fermement à la personne que son comportement n'est pas acceptable et demandez-lui d'arrêter. Vous pouvez demander à une personne en qui vous avez confiance, comme un superviseur ou un membre du syndicat soit présent au moment de communiquer avec cette personne.
- Tenir à jour un journal des faits ou un agenda des incidents quotidiens. Inscrire les données suivantes :
 - la date, l'heure et une description de l'incident la plus détaillée possible
 - le nom des témoins
 - le résultat de l'incident

N'oubliez pas que ce n'est pas seulement le caractère des incidents qui peut révéler l'intimidation ou le harcèlement, mais aussi l'intention du comportement et le nombre, la fréquence et surtout le modèle.

- Garder des copies des lettres, des notes de services, des courriels, des fax, etc. reçus de cette personne.
- Signaler l'intimidation ou le harcèlement à la personne désignée dans la politique de votre lieu de travail, à votre superviseur ou à un gestionnaire délégué. Si vos préoccupations sont sous-estimées, il faut passer au niveau de gestion suivant.

À ÉVITER :

- Ne pas rendre la pareille. Vous pourriez passer pour l'auteur du conflit et créer la confusion pour les responsables chargés d'évaluer la situation et de prendre des mesures.

(Adapté du guide [Prévention de la violence en milieu de travail](#). CCHST)

Que peut faire l'employeur?

L'engagement de la direction est la composante la plus importante de tout programme de prévention en milieu de travail et est communiqué de la meilleure façon dans une politique écrite. Étant donné que l'intimidation est une forme de violence et de harcèlement sur le lieu de travail, les employeurs devraient peut-être rédiger une politique complète qui couvre une gamme d'incidents (de l'intimidation et du harcèlement à la violence physique).

Un programme de prévention de la violence et du harcèlement au travail doit :

- Être élaboré par la direction et les représentants des employés.
- S'appliquer à la direction, aux employés, aux clients, aux entrepreneurs indépendants et à toute autre personne en relation avec l'entreprise.

- Définir ce que vous entendez par intimidation (et harcèlement et violence) au travail dans un langage précis et concret.
- Fournir des exemples clairs de comportements inacceptables et des mesures de sécurité à prendre dans certaines conditions de travail.
- Énoncer clairement l'attitude de votre organisme envers l'intimidation en milieu de travail et son engagement en matière de prévention dans ce domaine.
- Expliquer clairement quelles seront les conséquences si quelqu'un fait des menaces ou commet des actes d'intimidation.
- Décrire le processus par lequel des mesures préventives seront élaborées et mises en œuvre.
- Encourager tous les intéressés à signaler les cas d'intimidation ou d'autres formes de harcèlement et de violence en milieu de travail.
- Décrire le procédé confidentiel permettant aux intéressés, y compris les témoins, de déclarer les incidents et à qui ils doivent s'adresser.
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas de représailles contre les employés qui choisissent de signaler leurs expériences.
- Décrire les procédures d'enquête et de résolution des plaintes.
- Maintenir la confidentialité pendant le processus de résolution.
- Décrire comment l'information concernant les risques d'intimidation ou de violence sera communiquée aux employés.
- S'engager à fournir des services de soutien aux victimes.
- Offrir un programme confidentiel d'aide aux employés (PAE) pour ceux qui désirent résoudre des problèmes personnels.
- S'engager à assurer la formation nécessaire sur la prévention aux différents niveaux de personnel de votre entreprise.
- S'engager à contrôler et à réviser régulièrement la politique.
- Citer la réglementation applicable en la matière, dans la mesure du possible.

(Adapté du guide [Prévention de la violence en milieu de travail](#). CCHST)

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

À FAIRE :

- Encourager tout le monde dans le milieu de travail à agir de manière respectueuse et professionnelle envers tout un chacun.

- Avoir un système de déclaration inclus dans la politique sur le milieu de travail.
- Sensibiliser tout le monde au sujet de la gravité de l'intimidation.
- Essayer de résoudre les situations avant qu'elles ne s'aggravent.
- Informer tout le monde de la définition de l'intimidation et du système de soutien.
- Traiter toutes les plaintes sérieusement, et les gérer rapidement et confidentiellement.
- Former les superviseurs et les gestionnaires sur la manière de gérer les plaintes et les situations potentielles. Encourager les employés à adresser les situations rapidement qu'une plainte officielle soit soumise ou non.
- Avoir une tierce partie impartiale qui aidera la résolution, au besoin.

À ÉVITER :

- Ne pas ignorer les problèmes potentiels.
- Ne pas remettre la résolution à plus tard. Agir le plus vite possible.

(Adapté du [Guide de santé et mieux-être en milieu de travail](#). CCHST)

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2020-12-22

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.