

# Étude sur les obligations des entreprises face au harcèlement psychologique au travail

Volet petites entreprises

Rapport d'analyse

Présenté à

*Commission  
des normes  
du travail*

Québec 

Mars 2010

	Page
▪ Contexte et objectifs.....	2
▪ Méthodologie.....	4
▪ Profil des entreprises.....	8
▪ Faits saillants.....	14
▪ Résultats détaillés.....	18

# Contexte et objectifs

## Contexte

- Au terme des cinq ans suivant l'entrée en vigueur des dispositions sur le harcèlement psychologique, la Commission des normes du travail considère important de mesurer le degré de conformité des employeurs de la petite entreprise, puisqu'il s'agit là de la clientèle principale de l'organisme, aux dispositions législatives relatives au harcèlement psychologique.

## Objectifs

- La présente étude vise à atteindre les objectifs suivants :
  - connaître le degré de connaissance des dispositions à l'égard du harcèlement psychologique;
  - connaître le type de moyens mis en œuvre par ces entreprises pour prévenir et faire cesser le harcèlement psychologique au travail.

# Méthodologie

## Population à l'étude

- La présente étude a été réalisée auprès des entreprises québécoises ayant 5 à 49 employés, oeuvrant dans les secteurs primaire et manufacturier, du commerce de gros et de détail ainsi que le secteur des services ne comptant aucun employés syndiqués (N=8 249).
- Les personnes sondées au sein de l'entreprise ciblée sont en charge des ressources humaines.

## Questionnaire

- Le questionnaire a été élaboré par la Commission des normes du travail en collaboration avec CROP. Conçu en français et traduit en anglais, le questionnaire final a été soumis à l'approbation de la CNT et est présenté en annexe 1.

## Collecte des données

- La collecte en mode téléphonique a été réalisée entre le 21 janvier et le 12 février 2010. Au total, 1004 entrevues ont été complétées.
- La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 2,90 % au seuil de confiance de 95 %. Rappelons que la marge d'erreur augmente lorsque les résultats portent sur des sous-groupes de l'échantillon.
- Le taux de réponse était de 34 %.
- La durée moyenne d'entrevue se situe à 5 minutes 30 secondes.

## Analyse des données

- Le traitement statistique des données a été effectué à l'aide du logiciel STAT XP afin de produire des tableaux croisés permettant une analyse détaillée des résultats.
- Notons également que le total de certains résultats n'égale pas toujours 100 % puisque les calculs sont basés sur des pourcentages arrondis.
- De même, le total des résultats peut parfois excéder 100 % lorsqu'une question permet des réponses multiples.
- Finalement, le lecteur est invité à interpréter avec prudence les résultats basés sur moins de 30 répondants.

## Comment lire les résultats

- La mention « NSP » apparaissant dans le rapport signifie « Ne sait pas ».
- Lorsque pertinent, des différences significatives\* sont indiquées par le symbole suivant :



\* Ce symbole indique une « sur- ou une sous-représentation » lorsqu'un sous-groupe de répondants est proportionnellement plus ou moins nombreux que le reste de la population à afficher une certaine attitude et ce, de façon statistiquement significative.

## Comment lire les résultats (suite)

- Nous indiquerons en **bleu** les groupes sous-représentés de manière significative à l'intérieur d'une même bannière.



L'exemple ci-haut montre que le groupe des hommes tend à être proportionnellement moins nombreux que le reste de la population à afficher le comportement A, et ce, de manière statistiquement significative.

- Nous indiquerons en **rouge** les groupes sur-représentés de manière significative à l'intérieur d'une même bannière.



L'exemple ci-haut montre que le groupe des hommes tend à être proportionnellement plus nombreux que le reste de la population à afficher le comportement B, et ce, de manière statistiquement significative.



# Profil des entreprises

	<b>Total</b> n = 1004
<b>Division sectorielle</b>	<b>%</b>
Primaire et manufacturier	19
Commerce de gros et de détail	43
Secteur des services	38
<b>Nombre d'employés</b>	<b>%</b>
5 à 14	29
15 à 24	28
25 à 39	27
40 à 49	15
<b>Région géographique</b>	<b>%</b>
Région de Montréal	90
Région de Québec	3
Centre (Centre-du-Québec, Estrie, Mauricie)	4
Est (Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Saguenay-Lac-Saint-Jean)	2

	<b>Total</b> n = 1004
<b>Secteur d'activité</b>	<b>%</b>
Agriculture, pêche, forêt, mines	1
Commerce de gros	18
Commerce de détail	17
Communications	2
Construction	6
Environnement	1
Finance, assurances, immobilier	5
Habillement	1
Import/Export	4
Industries manufacturières	15
Métallurgie	1
Santé et biotechnologies	1
Services aux entreprises	5
Service professionnels	3

	<b>Total</b> n = 1004
<b>Secteur d'activité (suite)</b>	<b>%</b>
Technologies de l'information et des communications	3
Textiles	1
Transport terrestre et maritime	7
Transformation alimentaire	2
Tourisme	3
Autres	3
NSP/ Refus	1

		<b>Total</b>
		n = 1004
<b>Sexe</b>		<b>%</b>
Homme		40
Femme		60
<b>Langue d'entrevue</b>		<b>%</b>
Français		86
Anglais		14

# Profil des répondants (suite)

Poste occupé par le répondant*	Total
	n = 1004
	%
Comptable / Contrôleur financier	31
Adjoint administratif	11
Directeur général	10
Propriétaire d'entreprise	9
Directeur des ressources humaines	9
Président	7
Vice-président	4
Gérant	3
Directeur des opérations	2
Directeur administratif	2
Commis comptable	2
Administrateur	1
Directeur d'usine	1
Coordonnateur(ice) des ressources humaines	1
Gestionnaire	1
Directeur des finances	1
Autre poste	4

Pour les fins de simplicité du rapport, le genre masculin sera employé.

## Faits saillants

## Connaissance des obligations à l'égard du harcèlement psychologique

- Une forte majorité (84 %) d'employeurs sondés affirment connaître très bien (26 %) et assez bien (58 %) leur obligations à l'égard du harcèlement psychologique au travail.
- À l'opposé, 4 % des employeurs sondés disent n'être aucunement au fait de leurs obligations.

## Sources d'information sur les obligations

- Parmi les employeurs affirmant connaître leurs obligations, une importante proportion (40 %) affirment avoir obtenu des renseignements sur le sujet auprès de la Commission des normes du travail (CNT). Les médias sont également mentionnés par plusieurs d'entre eux (19 %) comme source d'information. Notons que certains répondants (9 %) ont indiqué avoir obtenu des renseignements auprès du Gouvernement du Québec, mais n'ont pas été en mesure d'indiquer le ministère ou organisme consulté.

## Sources d'information à la CNT

- Parmi les employeurs ayant consulté la CNT, près des deux tiers (64 %) ont obtenu de l'information sur le harcèlement psychologique par le biais du site Internet de la CNT.
- Notons que le tiers d'entre eux (36 %) ont consulté des documents imprimés de la CNT.



## Moyens mis en place pour prévenir le harcèlement

- Près de la moitié (48 %) des employeurs ont déclaré ne disposer d'aucun moyen pour prévenir une situation de harcèlement psychologique.
  - Cette proportion passe à 59 % pour les entreprises comptant de 5 à 14 employés et à 75 % pour celles étant peu au fait de leurs obligations.
- Parmi les moyens mentionnés pour prévenir le harcèlement psychologique au travail, nous retrouvons l'engagement écrit de l'employeur (15 %), l'information qui est fournie au personnel (12 %) et la bonne communication qui est maintenue avec les employés (11 %).
- La principale raison évoquée pour expliquer pourquoi aucun moyen n'a été mis en place est qu'il n'y a pas eu de cas de harcèlement psychologique jusqu'à présent (57 %). Plus du tiers (37 %) expliquent cela en indiquant qu'une situation de harcèlement ne risque pas de survenir au sein de l'entreprise.

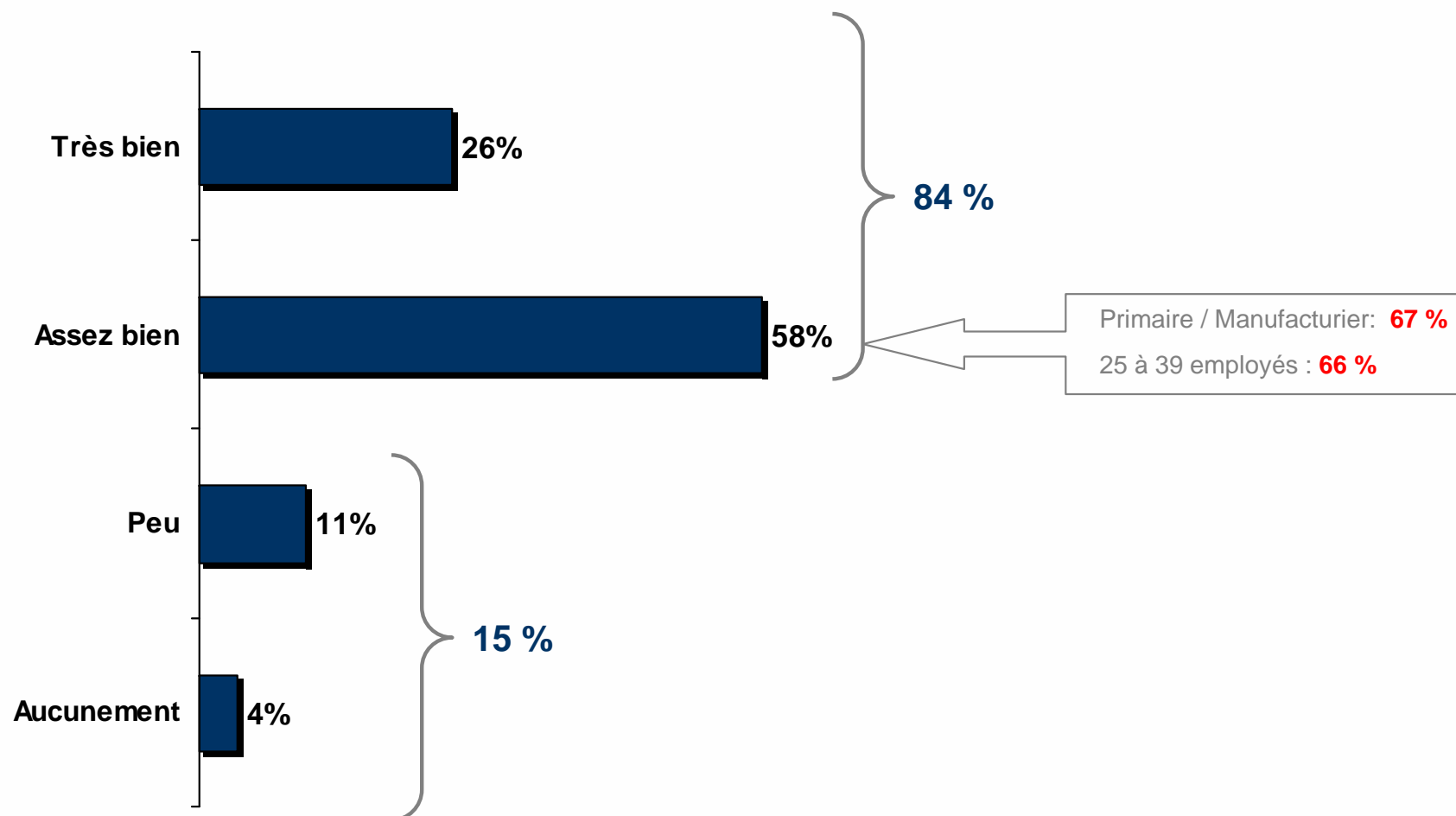
## Moyens prévus pour faire face au harcèlement

- La majorité (70 %) des employeurs interrogés planifieraient une rencontre ou un échange avec les employés concernés comme l'un des moyens pour faire face à une situation éventuelle de harcèlement. Cette option serait moins considérée par les entreprises connaissant peu ou aucunement leurs obligations (respectivement 58 % et 51 %).

## Moyens prévus pour faire face au harcèlement (suite)

- Près du tiers (30 %) des employeurs appliqueraient des mesures disciplinaires alors que 16 % indiquent qu'ils mèneraient une enquête à l'interne.
- Notons que 10 % des répondants affirment qu'ils communiqueraient avec la CNT advenant une telle situation. Cette proportion passe à 18 % chez les employeurs connaissant peu leurs obligations en la matière.
- Parmi les employeurs ayant indiqué qu'ils opteraient pour des mesures disciplinaires, 65 % affirment qu'elles toucheraient l'employé ayant harcelé alors que 25 % puniraient les employés fautifs. Ces répondants ont indiqué que les employés fautifs peuvent avoir été harcelés ou avoir harcelé des collègues. Il serait donc nécessaire d'évaluer la situation afin de déterminer l'employé ayant commis la faute.

## Résultats détaillés



Q1. En tant qu'employeur, diriez-vous que vous connaissez très bien, assez bien, peu ou aucunement vos obligations concernant le harcèlement psychologique?

# Sources d'information sur les obligations

Répondants connaissant leurs obligations - Base : n = 962

Source d'information sur les obligations face au harcèlement (%)	Total n = 962
Commission des normes du travail	40
Médias	19
Gouvernement du Québec (sans précision)	9
Contacts personnels	9
Conseillers externes	7
Associations, chambres de commerce, ordres professionnels	5
Commission de la santé et sécurité au travail (CSST)	5
Expérience professionnelle/personnelle	4
Formation scolaire	2
Brochures et pamphlets (sans précision)	2
Aucune source particulière	2
Séminaires ou séances d'information (sans précision)	1
Compagnies d'assurance ou de mutuelles	1
Formation à l'interne	1
Autres sources	2
NSP / Refus	9

**Q2A.** Après de quelle(s) personne(s) ou organisation(s) avez-vous obtenu des renseignements sur le harcèlement psychologique au travail? Question à réponses multiples

La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 2,97 % (seuil de confiance de 95 %).

Répondants ayant obtenu de l'information de la CNT - Base : n = 382

Source d'information auprès de la CNT (%)	Total n = 382	
Site Internet de la CNT	64	25 à 39 employés: <b>73 %</b>
Guides, dépliants ou autres documents imprimés de la CNT	36	
Service de renseignements téléphoniques de la CNT	12	
Séminaire, séance d'information ou déjeuner conférence de la CNT	7	40 à 49 employés: <b>16 %</b>
Autres sources	3	
NSP / Refus	3	

**Q2b.** Par quels moyens avez-vous obtenu de l'information auprès de la Commission des normes du travail? Question à réponses multiples  
La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 4,90 % (seuil de confiance de 95 %).

# Moyens mis en place pour prévenir le harcèlement psychologique

Répondants connaissant leurs obligations - Base : n = 962

## Moyens mis en place pour prévenir le harcèlement (%)

Moyens mis en place pour prévenir le harcèlement (%)	Total n = 962
Aucun moyen n'a été mis en place	48
Engagement écrit de l'employeur dans une déclaration ou politique d'entreprise	15
Le personnel de l'entreprise a reçu de l'information	12
En maintenant au quotidien une bonne communication avec les employés	11
L'employeur porte attention aux situations qui pourraient dégénérer et des actions sont prises avant que le harcèlement ne se produise	9
Par la tenue de rencontres formelles avec les employés pour détecter ou dénoncer un problème	7
L'employé(e) se croyant victime de harcèlement psychologique rencontre la personne chargée de régler une telle situation dans l'entreprise	6
Par de l'affichage dans l'entreprise	3
Par des cours ou de la formation	1
Autres moyens	3
NSP / Refus	1

5 à 14 employés: **59 %**

Connaît peu ses obligations : **75 %**

40 à 49 employés: **24%**

**Q3a.** Compte tenu que vous connaissez les obligations de prévenir le harcèlement psychologique, quels moyens avez-vous pris pour éviter que se produise un cas de harcèlement psychologique dans votre entreprise? Question à réponses multiples  
La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 2,97 % (seuil de confiance de 95 %).

# Raisons expliquant pourquoi aucun moyen n'ait été mis en place

Répondants affirmant qu'aucun moyen n'a été mis en place - Base : n = 462

Raisons expliquant qu'aucun moyen n'ait été mis en place (%)	Total n = 462	
Aucun moyen n'a été prévu car il n'y a pas eu de cas jusqu'à présent	57	25 à 39 employés: <b>66 %</b>
Une situation de harcèlement ne risque pas de survenir dans l'entreprise	37	Connaît très bien ses obligations: <b>46 %</b>
Ne sait pas quoi faire pour prévenir le harcèlement	1	5 à 14 employés : <b>43 %</b>
N'a pas le temps	1	
Autres raisons	1	
NSP / Refus	3	

**Q3b.** Pourquoi aucun moyen n'a-t-il été mis en place? Question à réponses multiples  
La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 4,43 % (seuil de confiance de 95 %).



# Moyens prévus pour mettre fin à un cas de harcèlement psychologique

Base totale : n = 1004

Moyens prévus pour mettre fin à un cas de harcèlement (%)	Total n = 1004	
Rencontres ou échanges avec les employés concernés	70	Connaît peu ses obligations: <b>58 %</b> Ne connaît aucunement ses obligations : <b>51 %</b>
Mesures disciplinaires (avis, réprimande, suspension, congédiement)	30	Connaît peu ses obligations: <b>18 %</b>
Enquête menée à l'interne	16	
Recours à un conseiller externe	11	
Consultation auprès de la CNT	10	Connaît peu ses obligations: <b>18 %</b>
En parler avec le patron	5	
Aucun moyen n'a encore été prévu	2	
Assurer un suivi (sans précision)	1	
Autres moyens	3	
NSP / Refus	2	

Q4a. Supposons qu'un cas de harcèlement psychologique dans votre entreprise vous soit rapporté, quel(s) moyen(s) utiliseriez-vous pour y mettre fin? Question à réponses multiples

# Raisons expliquant pourquoi aucun moyen n'ait été prévu

Répondants indiquant qu'aucun moyen n'a été prévu - Base : n = 24

Raisons expliquant qu'aucun moyen n'ait été prévu (%)	Total n = 24
Évaluation des moyens à prendre lorsque la situation de harcèlement se présentera	50
Une situation de harcèlement ne risque pas de survenir	38
Aucun moyen ne serait utilisé quelque soit la situation	4
NSP / Refus	8

**Q4b.** Pourquoi aucun moyen n'a-t-il été mis en place? Question à réponses multiples

La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 20,40 % (niveau de confiance de 95 %).

# Employés visés par les mesures disciplinaires

Répondants indiquant que des mesures disciplinaires seraient appliquées - Base : n = 302

Membres du personnel auxquels les mesures disciplinaires s'appliqueront (%)	Total n = 302
Employé ayant harcelé	65
Tous les employés fautifs	25
Employé ayant harcelé et employé ayant été victime de harcèlement	4
Employé ayant été victime de harcèlement	2
NSP / Refus	7

**Q4c.** À quelle(s) personne(s) s'appliqueront ces mesures disciplinaires? Question à réponses multiples  
La marge d'erreur maximale associée à cette taille d'échantillon est de 5,54 % (seuil de confiance de 95 %).