

Résumés de recherches publiées

Regard sur l'action syndicale en prévention du harcèlement psychologique au travail : réalités et paradigmes

Par Caroline Caron, M. Rel. ind. Université Laval

Harcèlement psychologique au travail et prévention : deux concepts à concilier

Le présent article fait état de l'intérêt qu'une série d'études effectuées par d'éminents chercheurs d'ici et d'ailleurs¹ a suscité en nous à l'égard du harcèlement psychologique au travail, et plus précisément sur la prévention syndicale pouvant y être associée.

Bien au fait de l'évolution de ce concept dans la littérature, nous nous sommes rattachés davantage à la définition que le législateur québécois a choisi de lui donner à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail². Le contexte dans lequel s'est inscrite notre recherche, soit le territoire québécois, et surtout la spécificité de la disposition prévue à l'article 81.20 de cette même loi ont justifié ce choix. En effet, ce dernier article précise que les dispositions législatives concernant le harcèlement psychologique au travail font partie intégrante de toutes les conventions collectives négociées au Québec.

Par conséquent, l'analyse de l'implication de la partie syndicale, c'est-à-dire les efforts qu'elle consent à faire pour prévenir le harcèlement psychologique au travail, a retenu notre attention.

-
1. Voir Hirigoyen (2001); Leymann (1996); Soares (2002, 2004); Zapf & Einarsen (2001); Faulx & Delvaux (2005); Lamy (2001); Leclerc (2002); Vézina. & Dussault (2005); Aurousseau (2001) et les autres auteurs cités dans les références bibliographiques.
 2. **Article 81.18** : « [...]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. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

Objet de l'étude

En vue de mener à bien notre recherche, nous avons déterminé non seulement la nature du harcèlement qui sévit dans les milieux de travail³ au Québec, la représentation que s'en font certains syndicats locaux et les situations qui ont conduit à son émergence, mais aussi les différentes stratégies préventives mises de l'avant pour le combattre.

Pour ce faire, nous avons voulu vérifier s'il était possible d'associer les stratégies préventives élaborées par des syndicats locaux avec les niveaux de prévention décrits dans la littérature en santé et sécurité au travail⁴. Ainsi, nous appuyant sur le principe que la prévention primaire vise l'élimination des risques à la source, que la prévention secondaire est centrée sur les comportements des individus et que la prévention tertiaire consiste à corriger un mal déjà fait, nous avons pu confirmer notre hypothèse. Nous sommes donc en mesure d'affirmer qu'effectuer de telles associations permet de préciser la concentration des efforts consentis en matière de prévention et de valider leur caractère proactif ou réactif.

Nous avons également défini les modalités de conception et de mise en œuvre des stratégies préventives favorisées par certains syndicats locaux, afin de prendre en compte la possibilité du recours à une démarche paritaire dans l'élaboration et l'implantation de ces stratégies ou le fait que la centrale syndicale ait pu exercer une certaine influence sur les orientations privilégiées.

Démarche méthodologique employée

Puisque l'objet de notre recherche ne pouvait trouver sa pertinence empirique que dans son caractère unique et contemporain, il nous a semblé opportun de recourir à une étude de cas pour atteindre les objectifs qualitatifs que nous nous étions fixés.

Par conséquent, nous avons utilisé deux méthodes complémentaires afin de confirmer la validité des informations recueillies : l'entretien semi-dirigé pour maximiser la quantité d'information qu'il est possible d'amasser auprès des personnes rencontrées et l'analyse documentaire dans le but de confronter les diverses sources.

Afin d'avoir un portrait diversifié des stratégies préventives mises de l'avant par les syndicats québécois au regard du harcèlement psychologique au travail, nous avons sollicité l'appui de quatre grandes centrales syndicales : la FTQ, la CSN, la CSQ et la CSD. Nous avons expressément demandé à chacune d'elles de sélectionner deux syndicats locaux qui participeraient à l'étude pour leur propre compte et deux représentants syndicaux qui seraient interrogés.

3. La nature du harcèlement psychologique est déterminée par son **origine** (personne qui harcèle) et par ses manifestations (**formes** qu'il peut prendre et **causes** personnelles ou organisationnelles qui ont conduit à son apparition).

4. Jean-Pierre Brun (2003) définit bien ces trois niveaux de prévention en santé et sécurité au travail.

Résultats de l'étude

Conditions d'émergence et nature du harcèlement psychologique au travail : portrait global

Il semble que l'entrée en vigueur des dispositions de la Loi sur les normes du travail en juin 2004 au regard du harcèlement psychologique au travail ait largement incité les syndicats à agir au chapitre de la prévention. En effet, les trois quarts des représentants syndicaux rencontrés ont mentionné qu'elles étaient à l'origine de la concrétisation de leurs démarches préventives. Par conséquent, nous pouvons affirmer que la très grande majorité des stratégies préventives élaborées l'ont été en réaction à ces dispositions législatives.

Par ailleurs, le harcèlement psychologique déjà très présent dans les entreprises au Québec et les réflexions que cette pratique honteuse y provoque ont permis aux syndicats de prendre position sur la question. S'appuyant sur les nouvelles dispositions législatives, ils ont été en mesure de mieux comprendre le phénomène auquel ils étaient confrontés et de définir leur rôle à cet égard.

En ce qui concerne l'aspect de la nature du harcèlement présent en entreprise, il apparaît que la sensibilité des syndicats devant la présence et la persistance des cas de harcèlement psychologique vienne attiser le désir de ceux-ci d'agir en matière de prévention pour limiter les dégâts et pour éviter que la situation ne dégénère en cas d'espèce.

De manière plus marquée, le harcèlement entre collègues s'est avéré particulièrement problématique chez quatre syndicats aux prises avec des problèmes de ce genre dans leur milieu. Pour presque tous les syndicats participants, ce type de harcèlement est beaucoup plus délicat à traiter et à encadrer, surtout en ce qui a trait à la défense équitable à assurer aux travailleurs syndiqués associés à la situation. Ce devoir de juste représentation, tel que le prescrit l'article 47.2 du Code du travail, devient un poids lourd à porter pour eux.

Dans la même mesure, il semble que le harcèlement psychologique dont se rend coupable un supérieur exige de tous les syndicats des efforts considérables en matière de prévention.

En ce qui a trait aux formes que peut prendre le harcèlement psychologique, il appert que l'isolement en est la manifestation la plus fréquemment recensée chez un tiers des syndicats locaux rencontrés ayant connu cette problématique. Pour les autres, aucune manifestation ne présente un degré plus élevé pour expliquer la façon dont se manifeste le harcèlement dans leur milieu puisque la diversité des types de harcèlement qu'ils connaissent peut justifier que ces manifestations soient tout aussi variées.

De manière générale, les propos et les gestes blessants visant à déconsidérer une personne et à l'atteindre dans sa dignité sont utilisés dans tous les milieux des syndicats rencontrés. L'isolement et le refus de communiquer avec une personne sont des formes évidentes de harcèlement psychologique recensées par la plupart des syndicats aux prises avec ce mal professionnel.

Quant aux causes menant à l'écllosion du harcèlement psychologique en milieu de travail, celles de nature organisationnelle semblent prédominer, en l'occurrence l'organisation du travail, une gestion du travail déficiente et les valeurs organisationnelles malsaines. Une seule cause organisationnelle externe a été mentionnée : la mondialisation.

Enfin, au nombre des quelques causes personnelles citées par les représentants interrogés, il y a le refus de l'altérité et la violation des règles implicites établies par le groupe de travail.

Stratégies préventives face au harcèlement psychologique au travail

Tous les syndicats participants ont mis en place des stratégies préventives s'inscrivant principalement au niveau secondaire de la prévention. En effet, il leur a semblé plus facile d'encadrer le harcèlement psychologique en s'attardant aux travailleurs afin de les informer, de les outiller et de les soutenir au besoin.

Pour leur part, les stratégies préventives de niveau primaire sont de trois types. D'abord, l'élaboration d'une politique sur le harcèlement psychologique au travail, que ce soit par le syndicat seul ou en collaboration avec l'employeur, est une stratégie utilisée par les trois quarts des syndicats rencontrés pour prévenir le harcèlement psychologique. Ensuite, il y a la mise sur pied d'une procédure de traitement des plaintes permettant de mieux soutenir la victime dans ce qu'elle vit et de sécuriser, par ricochet, les travailleurs du fait de leur connaissance de l'existence d'un processus leur permettant de faire cesser le harcèlement psychologique qu'ils pourraient vivre. Enfin, un comité, mis sur pied par le syndicat, peut agir de façon préventive et réactive pour régler cette problématique ou un comité peut se voir confier une nouvelle tâche pour qu'il puisse prévenir et intervenir efficacement.

Au regard des stratégies préventives de niveau secondaire privilégiées par les syndicats locaux rencontrés, la plupart d'entre eux ont misé sur les ressources de leur centrale pour se renseigner et pour les guider dans la voie à adopter en matière de prévention. Quant à l'information offerte par ces derniers à leurs membres et portant sur les stratégies préventives en vigueur, elle est tirée des documents rédigés à la suite des assemblées générales du syndicat ou provient des instances syndicales. Ils ont aussi recours à la distribution de documents faisant état des stratégies préventives mises en vigueur et à l'affichage dans des endroits pertinents.

Quoi qu'il en soit, il appert que le journal syndical, utilisé par trois syndicats locaux rencontrés afin de fournir de l'information aux travailleurs, permet à ces derniers de mieux cerner la problématique du harcèlement psychologique au travail, de connaître les stratégies préventives en vigueur et les encourage à dénoncer toutes les situations de harcèlement qu'ils vivent. Bien que la plupart des syndicats participants possèdent cet outil de travail, bien peu ont eu le réflexe de s'en servir pour informer leurs membres. Il s'agit pourtant d'un moyen non banal et facile à employer pour les joindre.

Enfin, il faut savoir que très peu de choses ont été mises de l'avant en ce qui concerne les stratégies préventives de niveau tertiaire. Les syndicats locaux rencontrés comptent sur le

programme d'aide aux employés financé par l'employeur pour inciter les victimes de harcèlement psychologique à consulter. Toutefois, les membres de trois syndicats participants pouvaient compter, en milieu de travail, sur le soutien d'aidants naturels qui, étant sur place, arrivent à détecter plusieurs cas de harcèlement psychologique. Bien souvent, les victimes n'hésitent pas à se confier à eux.

Modalités de conception et de mise en œuvre des stratégies préventives

Le paritarisme a été fréquemment soulevé par les syndicats locaux pour définir la mise en œuvre des stratégies élaborées avec l'employeur pour prévenir le harcèlement psychologique au travail. Chez l'un des syndicats locaux rencontrés, cette coopération va au-delà du paritarisme puisqu'elle prend la forme d'un partenariat patronal/syndical.

Le succès d'une démarche paritaire ou de tout autre programme syndical est directement tributaire des relations qui existent entre les parties. Ainsi, en l'absence de paritarisme, le syndicat doit souvent se plier au désir de l'employeur de ne pas s'impliquer conjointement dans la lutte contre le harcèlement psychologique au travail.

Par ailleurs, pour les quelques syndicats participants qui ont réussi à intégrer des dispositions relatives au harcèlement psychologique dans leur convention collective, il s'agit principalement d'une affirmation de tolérance zéro en la matière, de l'inclusion des structures établies telles qu'un facilitateur ou un comité de harcèlement violence dans le but d'en légitimer la présence. Dans un cas seulement, la politique développée par les parties pour circonscrire cette problématique a été incluse dans la convention collective.

La plupart des syndicats se sont largement inspirés des initiatives de leur centrale pour développer leur programme de prévention au regard du harcèlement psychologique. Cependant, les stratégies préventives mises en œuvre ne sont pas uniquement fondées sur leur contexte d'entreprise mais aussi sur le cadre préventif de la centrale. Certains syndicats ont modifié ce cadre afin de tenir compte des particularités de leur milieu.

Il importe de mentionner l'intérêt qu'ont les syndicats locaux rencontrés de recourir aux ressources de leur centrale, car ils sont ainsi mieux outillés pour élaborer des stratégies préventives pour contrer le harcèlement psychologique. Toutefois, ces dernières doivent être adaptées à un milieu donné et aux situations problématiques les plus marquantes qui le caractérisent.

Conclusion

La problématique du harcèlement psychologique en milieu de travail étant de nature très variée, il n'est pas surprenant que les stratégies préventives élaborées par les syndicats pour y faire face le soient aussi. Pourtant, une constante paraît se dégager à cet égard : les syndicats semblent s'attarder, plus précisément, au développement de stratégies préventives axées sur les individus ainsi qu'aux façons d'encadrer les comportements répréhensibles dans leur

contexte de travail. Par conséquent, tous les syndicats locaux ayant participé à la présente recherche ont misé fortement sur des stratégies préventives de niveau secondaire. Malgré tout, il apparaît qu'ils assument plus particulièrement des fonctions d'intervention à l'égard du harcèlement psychologique. Ainsi, la pluralité des cas déclarés leur permet d'adapter leurs stratégies aux tendances actuelles en matière de prévention mais, par ailleurs, elle les empêche de tenir compte de toutes les autres situations pouvant surgir. La prévention de toute forme de harcèlement psychologique susceptible de se manifester dans leur milieu est donc impossible à appliquer systématiquement.

Pour l'instant, les syndicats locaux rencontrés trouvent complexe de circonscrire le harcèlement psychologique, car ce dernier est intangible. Difficile à détecter en raison de sa nature, de la lenteur des victimes à réaliser ce qu'elles vivent et de la honte que certaines éprouvent d'être ainsi stigmatisées, ils luttent chaque fois pour trouver des moyens de cerner ce mal professionnel. Bien souvent, il est trop tard, les conséquences étant déjà manifestes et irréversibles. De plus, la confusion semble subsister entre l'exercice du droit de gérance, les conflits entre individus et la souffrance vécue en général dans un milieu de travail. En outre, les représentants syndicaux rencontrés ne possèdent pas toutes les compétences requises pour agir de manière efficace puisque le harcèlement psychologique ne fait pas partie du champ d'action traditionnellement associé au syndicalisme. Pour eux, la détection de cette problématique n'en est que plus complexe.

Il est à noter que les préoccupations au regard du harcèlement psychologique au travail sont apparues de manière progressive. En effet, les syndicats ont d'abord été sensibilisés aux phénomènes de la violence au travail puis au harcèlement discriminatoire et au harcèlement sexuel. L'entrée en vigueur des dispositions de la Loi sur les normes du travail représente une victoire pour eux car elle vient confirmer cette pénible réalité et légitimer le rôle préventif des acteurs à cet égard. Bien que certaines lacunes existent en ce qui a trait aux stratégies préventives mises de l'avant par les syndicats, l'application de ces dispositions législatives est à peine entamée. Les représentants syndicaux ont donc encore beaucoup d'efforts à déployer pour ce faire, dont celui de poursuivre leur recherche de moyens de prévention de plus en plus complets et efficaces.

En définitive, la prévention du harcèlement psychologique se poursuit en passant d'un mode interventionniste à un mode purement préventif. Sur cette lancée, il est à souhaiter que les stratégies préventives de niveau primaire prévalent d'ici peu. Rien ne nous empêche de le croire. Quoi qu'il en soit, il est incontestable que la prévention du harcèlement psychologique s'apparente au parcours emprunté pour prévenir les risques physiques à l'époque où ceux-ci ont préoccupé les milieux de travail. Il y a donc lieu de croire que, dans quelques années, à l'instar des risques physiques, les syndicats agiront principalement dans le domaine de la prévention du harcèlement psychologique au travail.

Note : Pour de plus amples renseignements sur le sujet abordé dans le présent article, nous vous prions de consulter en ligne le mémoire de maîtrise de l'auteure :

<http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/ARUC/Menu/Publications/caroline%20caron-CT-2009-003.pdf>

Bibliographie

Aurrousseau, C., & Landry, S. (1996). *Les professionnels et professionnelles aux prises avec la violence organisationnelle*. Montréal : Comité conjoint UQAM-CSN-FTQ : Fédération des professionnels et professionnelles salariés et des cadres du Québec.

Aurrousseau, C. (2000). Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle – vers une approche globale. *Pistes*, 2(2), 1-21.

Aurrousseau, C. (2001). *Agir avant la tempête : Une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail*. Information CSN, 2^e tirage.

Brun, J.-P. (2003). *La santé psychologique au travail ... de la définition du problème aux solutions*. Québec : Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations, Université Laval.

Clavet, C., & Lebel, M. (2003). *Les exigences actuelles du marché du travail comme terreau propice au harcèlement psychologique* (Essai de maîtrise). Québec : Sciences de l'éducation, Université Laval.

Commission de l'économie et du travail et la CSN (2002). *Mémoire sur le projet de loi no 143, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives*.

Comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique et le soutien aux victimes (2003, février). *Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes*. Présenté au ministre d'État aux ressources humaines et au Travail et ministre du Travail, M. Jean Rochon, 1-37.

Commission des normes du travail (2004). *Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous!* Québec.

Courcy, F., Savoie, A., & Brunet, L. (2004). *Violences au travail, diagnostic et prévention*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

Crawford, N. (1997). Bullying at Work: A Psychoanalytic Perspective. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 219-225.

Dagenais, L. F. (2004). *Atteintes à la santé psychologique, conditions de travail et obligations du droit à la santé*. Québec : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1-171.

Dejours, C. (1998). *Souffrance en France : la banalisation de l'injustice sociale*. Paris : Seuil.

Dejours, C. (2000). *Travail, usure mentale : essai de psychopathologie du travail*. Paris : Bayard Éditions.

De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion : Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris : Seuil.

Durieux, A., & Jourdain, S. (1999). *L'entreprise barbare*. Paris : Albin Michel.

Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4(4), 381- 401.

Einarsen, S. (1999). The Nature and Causes of Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 1-16.

Faulx, D., & Delvaux, S. (2005). Le harcèlement moral au travail : phénomène objectivable ou « concept horizon »? Analyse critique des définitions des phénomènes de victimisation au travail. *Pistes*, 7(3), 1-19.

Garcia, A. (2003). *Violences au travail, harcèlement moral et sexuel : synthèse de la recherche sur les caractéristiques et les conséquences pour les travailleurs féminins et masculins*. Belgique : SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : Département des sciences politiques et sociales, Université catholique de Louvain, 1-48.

Garcia, A, Harcourt, B., & Bara. V. (2005). Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses. *Pistes*, 7(3), 1-10.

Genest, C., Leclerc, C., & Maranda, M.-F. (2005). Les conduites de retrait comme stratégies défensives face au harcèlement psychologique au travail. *Pistes*, 7(3), 1-18.

Gray, G. R., Myers, D. W., & Myers, P. S. (1998). Collective Bargaining Agreements: Safety and Health Provisions. *Monthly Labor Review*, 121(5), 13-35.

Groupe d'aide et d'information sur le harcèlement sexuel au travail (2004). *Prévenir et gérer les plaintes de harcèlement au travail*. Québec : Éditions Transcontinental et Les Éditions de la fondation de l'entrepreneurship.

Guide de prévention contre le harcèlement psychologique de la CSD (2004, juin). *Intégrité et dignité au travail : Intervenir avant de basculer*.

Heckscher, C. C. (1988). *The new unionism: employee involvement in the changing corporation*. New York: A Twentieth Century Fund Book.

Hirigoyen, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail, harcèlement moral : démêler le vrai du faux*. Paris : La Découverte et Syros.

Hirigoyen, M.-F. (2005). Commentaires à propos de la loi française sur le harcèlement moral au travail. *Pistes*, 7(3), 1-6.

Hurrell, J. J., Murphy, L. R., Sauter, S. L., & Lévi, L. (2000). La santé mentale. Dans *Encyclopédie de sécurité et de santé au travail*, Genève : Bureau International du Travail, Organisation Internationale du Travail.

Jauvin, N. (1999, juin). *Recension de la littérature sur la violence au travail*. En collaboration avec J. Dompierre & M. Vézina, Québec : Équipe de recherche RIPOST, CLSC Haute-Ville, Université Laval, 1-43.

Landsbergis, P. A., & Cahill, J. (1994). Labor Union Programs to Reduce or Prevent Occupational Stress in the United States. *International Journal of Health Services*, 24(1), 105-129.

Lapointe, P.-A. (1998, automne). Identités ouvrières et syndicales, fusion, distanciation et recomposition. *Sociologie et Sociétés*, 30(2), 189-212.

Leclerc, C. (2002, septembre). *Pour une intervention institutionnelle contre la violence et le harcèlement au travail, document de discussion*. Québec : Pour le Vice-rectorat aux ressources humaines de l'Université Laval, 1-59.

Lévesque, C., & Murray, G. (2003, janvier). Le pouvoir syndical dans l'économie mondiale : clés de lecture pour un renouveau. *Revue de l'IREES* (41), 1-28.

Leymann, H. (1996). *Mobbing : La persécution au travail*. Paris : Seuil.

Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.

Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Post-traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275.

Lippel, K. (2005). Le harcèlement psychologique au travail: portrait des recours juridiques au Québec et des décisions rendues par la Commission des lésions professionnelles. *Pistes*, 7(3), 1-21.

Moreau, N. (1999). *Violence ou harcèlement psychologique au travail?* Québec : Ministère du Travail, 1-87.

Moreau, N. (2001, mai). *Rapport du comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*. Présenté à la ministre du Travail, Mme Diane Lemieux, 1-90.

Neboit, M., & Vézina, M. (2002). *Stress au travail et santé psychique*. France : Octares.

Quivy, R., & Van Campenhoudt, L. (1995). *Manuel de recherche en sciences sociales*. Paris : Dunod, 2^e édition.

Roy, S. N. (2004). L'étude de cas. Dans B. Gauthier, *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 4^e édition.

Ruta, S. (2003). *Travail en transition, santé mentale et conditions de travail*. Québec : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 1-55.

Sabourin, P. (2004). L'analyse de contenu. Dans B. Gauthier, *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 4^e édition.

Sauter, S. L., Hurrell, J. J., Murphy, L. R. & Lévi, L. (2000). Les facteurs psychosociaux et organisationnels. Dans *Encyclopédie de sécurité et de santé au travail*. Genève : Bureau International du Travail, Organisation Internationale du Travail, 1-87.

Savoie-Zajc, L. (2004). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier, *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 4^e édition.

Soares, A. (2002). *Quand le travail devient indécent : le harcèlement psychologique au travail*. Montréal : Université du Québec à Montréal, École des sciences de la gestion, Département d'organisation et ressources humaines, CSQ, 1-28.

Soares, A. (2004). *Comme 2 + 2 = 5 : le harcèlement psychologique chez les ingénieur(e)s d'Hydro-Québec*. Montréal : Université du Québec à Montréal, École des sciences de la gestion, Département d'organisation et ressources humaines, 1- 42.

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., Cousineau, M., Mergler, D., Vinet, A. & Laurendeau, M-C. (1992). *Pour donner un sens au travail : bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*. CSMQ, Montréal : Gaëtan Morin.

Vézina, M., & Dussault, J. (2005). Au-delà de la relation « bourreau-victime » dans l'analyse d'une situation de harcèlement psychologique au travail. *Pistes*, 7(3), 1-6.

Vinet, A. (2004). *Travail, organisation et santé : le défi de la productivité dans le respect des personnes*. Québec : Presses de l'Université Laval, 277-311.

Yin, R. K. (2003). Case Study Research: Design and Methods. *Applied Social Research Methods Series*, 5, SAGE Publications, 3^e édition.

Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the Relationship between Mobbing Factors, and Job Content, Social Work Environment, and Health Outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215-237.

Zapf, D., & Einarsen, S. (2001). Bullying in the Workplace: Recent Trends in Research and Practice – an Introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369-373.