

CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI ET HARCÈLEMENT PERÇU AU TRAVAIL¹

Revue internationale sur le travail et la société

Dussault Marc²

Année : 2015

Volume : 13

Numéro : 1

Pages : 53-64

ISSN : 1705-6616

Sujets : **Negative act questionnaire, harcèlement, caractéristiques de l'emploi**

RÉSUMÉ-

L'étude s'intéresse aux caractéristiques de l'emploi en tant qu'antécédents du harcèlement perçu au travail. Elle utilise en guise de cadre théorique la théorie des caractéristiques de l'emploi de Hackman et Holdham (1976). L'échantillon est constitué de 288 adultes (122 femmes et 164 hommes) âgés de 38,9 ans en moyenne. Les caractéristiques de l'emploi sont mesurées à l'aide de la version du Job Diagnostic Survey proposée par (Idaszak, & Drasgow, 1987). Le harcèlement perçu au travail est mesuré avec la version française du Negative Act Questionnaire-Revised (NAQ-R) (Einarsen et al., 2009). Les résultats montrent que chacune des caractéristiques est négativement liées au harcèlement perçu et ces résultats corroborent les hypothèses de recherche sauf en ce qui concerne la polyvalence. L'utilisation de la théorie des caractéristiques de l'emploi (Hackman & Holdham, 1976) constitue une nouveauté dans les études sur le harcèlement au travail.

¹ La rédaction de cet article a été facilitée par une subvention de recherche du Conseil de recherches en Sciences Humaines du Canada octroyée à l'auteur.

² Marc Dussault, Département de Gestion des ressources humaines, Université du Québec à Trois-Rivières, 3351 boul. des Forges, C.P. 500, Trois-Rivières, Québec, Canada, G9A 5H7. Courriel: Marc.Dussault@uqtr.ca.

L'étude porte sur les déterminants du harcèlement au travail. Le harcèlement au travail se définit comme « une conduite blessante se manifestant soit par 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 » (Brun, & Plante, 2004). La plupart de ces gestes pris isolément peuvent être assez communs et constituent de l'incivilité, c'est dans leur répétition et leur persistance que réside le harcèlement. D'ailleurs selon Einarsen (2000), la répétition de ces gestes hostiles doit durer minimalement six mois pour qu'il s'agisse de harcèlement. Le harcèlement constitue une problématique très répandue. En effet, des études révèlent que 11,5 % des personnes se sentent victimes de harcèlement en Belgique (Garcia, Hancourt, & Bara, 2005), 8% en Norvège (Einarsen & Skogstad, 1996), 3,5% en Suède (Leyman, 1996) et entre 7 et 9% au Québec (Brun & Plante, 2004). Une telle prévalence a incité la Belgique, la France, la Grande-Bretagne, l'Irlande, le Québec et la Suède à adopter des lois pour protéger les travailleurs contre le harcèlement au travail (Lippel, 2005). Malgré ces lois, le harcèlement constitue toujours un problème pour beaucoup de travailleurs. Einarsen, Hoel et Notelaers (2009) identifient trois types de comportements de harcèlement; le harcèlement au travail, le harcèlement personnel et le harcèlement physique. À titre d'exemple, des insinuations quant à la santé mentale ou l'isolement de la personne constituent du harcèlement personnel alors que des remarques sur la faible productivité et la faible qualité du travail ou sur la simplicité des tâches effectuées constituent du harcèlement au travail. L'intimidation physique ou des menaces sont des exemples de harcèlement physique alors qu'à l'extrême, il peut aller jusqu'à des assauts physiques (Bowling, & Beehr, 2006).

Le harcèlement peut avoir des conséquences importantes tant pour la victime que l'organisation. En effet, des études montrent des relations négatives entre le harcèlement et la satisfaction au travail (Hauge, Stogstad, & Einarsen, 2010) ainsi que l'engagement organisationnel (Poilpot-Rocaboy, Notelaers, & Hauge, 2011). Des études montrent des relations positives avec le stress, l'anxiété, l'intention de quitter l'organisation, (Bowling,

& Beehr, 2006), l'absentéisme (Hauge, et al., 2010) ainsi que la dépression (Giorgi, Ando, Arenas, Shoss, & Leon-Perez, 2012).

La présente étude s'intéresse particulièrement aux caractéristiques de l'emploi en tant qu'antécédents possibles du harcèlement au travail. L'étude utilise la théorie des caractéristiques de l'emploi de Hackman et Holdham (1976) en guise de cadre théorique. Hackman et Oldham (1976) identifient cinq caractéristiques de l'emploi; la polyvalence, l'intégralité de la tâche, la valeur de la tâche, l'autonomie et la rétroaction. La polyvalence concerne la variété des tâches inhérentes au poste et à la diversité des compétences et talents qu'elle exige. L'intégralité porte sur la possibilité d'exécuter la totalité d'une opération. La valeur de la tâche concerne l'importance du poste, sa portée et son incidence sur l'organisation. L'autonomie est l'indépendance et la latitude accordées au titulaire du poste en ce qui concerne l'organisation de son travail. Enfin, la rétroaction porte sur la quantité d'information claire et directe que reçoit le titulaire du poste sur la qualité de son travail.

Une étude (Notelaers, De Witte, & Einarsen 2010) utilise le modèle vitaminé de Warr (1987) en relation avec le harcèlement au travail. Cette étude montre que la participation au processus décisionnel, l'utilisation des habiletés, la sécurité d'emploi et la rétroaction liée au travail sont négativement liées au harcèlement perçu au travail (Notelaers, et al., 2010). Notelaers et al. (2010) montrent aussi que les demandes cognitives, la charge de travail, les conflits de rôle, l'ambiguïté des rôles, l'insécurité d'emploi et les changements sont positivement liés au harcèlement perçu au travail. Stouten, Baillien, Van den Broeck, Camps, De Wite, et Euwana (2010) ont découvert que la charge de travail est positivement liée au harcèlement au travail. Skogstad, Torsheim, Einarsen, et Hauge (2011) montrent que le climat social, les conflits de rôle et l'ambiguïté de rôle sont corrélés positivement avec le harcèlement perçu au travail. Vartia (1996) s'intéresse au climat en tant que prédicteur du harcèlement. Elle montre qu'un climat de communication et social sont négativement liés au harcèlement. Claybourn (2011) s'intéresse au harcèlement au travail en relation avec cinq caractéristiques du travail; la variété, l'autonomie, les rétroactions, les relations interpersonnelles et les occasions d'amitié. Il n'obtient aucune corrélation significative avec le harcèlement perçu au travail

alors que les caractéristiques prises comme un tout sont modérément associées négativement au harcèlement perçu au travail. Baillien et De Witte (2009) obtiennent une faible corrélation significative entre le changement et le harcèlement au travail. De plus, cette étude montre des relations positives entre l'insécurité, les conflits de rôle, la charge de travail, l'ambiguïté de rôle et le harcèlement au travail (Baillien & De Witte, 2009). Dussault et Frenette (2014) montrent que la solitude professionnelle, définie comme des lacunes dans les caractéristiques sociales du travail, est négativement liée au harcèlement perçu au travail. Stouten et al. (2010) soutiennent que de pauvres caractéristiques du travail peuvent amener le travailleur à violer certaines normes au travail de sorte qu'il devient éventuellement une cible de harcèlement. À la lumière des études précitées, il semblerait que la perception que l'employé a de son travail et de ses caractéristiques puisse influencer sa perception du harcèlement. L'étude soulève donc l'hypothèse de relations négatives entre les caractéristiques de l'emploi (polyvalence, intégralité de la tâche, valeur de la tâche, autonomie et rétroaction) et le harcèlement perçu au travail.

MÉTHODE

Les données ont été collectées auprès d'un échantillon de 288 adultes (122 femmes et 164 hommes) âgés de 38,9 ans en moyenne (É.T.= 11,7) et possédant 7,2 ans d'expérience en moyenne dans leur emploi (É.T.= 7,2). Ils travaillent en moyenne depuis 9,9 ans (É.T.= 8,7) dans l'organisation qui les emploie. Parmi ces participants, 153 suivent un cours universitaire en comportement organisationnel d'une université régionale canadienne alors que 135 sont à l'emploi d'une compagnie multinationale en étanchéité de toiture.

Les caractéristiques de l'emploi sont mesurées à l'aide de la version du Job Diagnostic Survey proposée par (Idaszak and Drasgow, 1987). Cette échelle composée de 15 items se présente sur une échelle de type Likert en 7 points allant de (1) Fortement en désaccord à (7) Fortement d'accord. Chacune des caractéristiques est évaluée à l'aide de trois items; polyvalence (i.e. « Mon travail est très diversifié »); intégralité de la tâche (i.e. « Mon travail me permet de terminer les travaux que j'ai entrepris »), valeur de la tâche (i.e. « Mon travail est susceptible d'avoir une incidence sur l'efficacité au travail de

nombreuses autres personnes »), autonomie (i.e. «Je suis laissé à moi-même pour faire mon travail ») et rétroaction (i.e. «Mon travail me permet d’obtenir de la rétroaction sur mon rendement »). Idaszak et Drasgow (1987) rapportent des coefficients de fidélité entre .75 et .85 pour les cinq facteurs alors que dans la présente étude, ils sont plus faibles (entre .58 et .71).

Le harcèlement perçu au travail est mesuré avec une version française du Negative Act Questionnaire-Revised (*NAQ-R*) (Einarsen et al., 2009). Il s’agit de l’instrument le plus utilisé pour évaluer le harcèlement au travail (Notelaers, Einarsen, DeWitte, & Vermnunt, 2006). Il contient 22 items sur une échelle allant de (1) Jamais à (5) Quotidiennement. L’échelle présente une bonne consistance interne dans la présente étude ($\alpha = .84$) ainsi que dans les études antérieures ($\alpha =$ entre .88 et .90, Notelaers et al., 2010, Einarsen et al., 2009, Baillien & De Witte, 2009).

RÉSULTATS

Le Tableau 1 présente la matrice de corrélations ainsi que la moyenne et l’écart-type à chacune des variables à l’étude. Il montre que les participants perçoivent une présence moyenne des caractéristiques dans leur poste (entre 4.2 et 4.9/7). Il montre aussi des corrélations négatives assez fortes entre chacune des caractéristiques de l’emploi et le harcèlement ($-.31 < r < -.59, p < .01$). Ces résultats sont similaires à ceux obtenus par Notelaers et al. (2010) en ce qui concerne l’autonomie, la rétroaction et la polyvalence, sauf que les corrélations observées dans la présente étude sont plus fortes.

Tableau 1 : Matrice de corrélation entre les variables

	<i>M (ÉT)</i>	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(1) Polyvalence	4.3 (1.4)	.59	.60	.45	.52	-.31**
(2) Intégralité	4.9 (1.5)		.68	.60	.59	-.58**
(3) Valeur	4.7 (4.5)			.63	.64	-.56**
(4) Autonomie	4.2 (1.4)				.54	-.54**

	<i>M (ÉT)</i>	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
(5) Rétroaction	4.3 (1.5)					-.59**
(6) NAQ-R	4.5 (1.2)					

** $p < .01$

Les résultats liés aux hypothèses de recherche sont présentés au Tableau 2. Les résultats de l'analyse de régression pas-à-pas montrent que toutes les variables prédisent négativement le harcèlement sauf la polyvalence qui le prédit positivement. En somme, toutes les hypothèses, sauf celle concernant la polyvalence, sont corroborées. Le Tableau 2 montre que les caractéristiques du travail prédisent 48% de la variance du harcèlement auto rapporté. La rétroaction possède la plus grande variance partagée avec le harcèlement alors que les autres variables du modèle contribuent très peu mais significativement à la variance du harcèlement (augmentation maximale de la variance partagée de .08).

Tableau 2 : Analyse de régression pas-à-pas du harcèlement sur les caractéristiques de l'emploi

Modèle	<i>B</i>	<i>R</i> ²	<i>t</i>	<i>p</i>
a	-.59	.35	-12.3	.000
b	-.36	.43	-6.4	.000
c	-.21	.46	-3.7	.000
d	.10	.47	3.0	.003
e	-.17	.48	-2.3	.02

a= rétroaction

b=rétroaction, intégralité

c= rétroaction, intégralité, autonomie

d= rétroaction, intégralité, autonomie, polyvalence

e= rétroaction, intégralité, autonomie, polyvalence, valeur

DISCUSSION

La présente étude ajoute aux connaissances sur le harcèlement au travail en analysant ses relations avec les caractéristiques du travail. L'étude innove en utilisant la théorie des caractéristiques de l'emploi de Hackman et Holdham (1976) alors que précédemment les études utilisent le modèle vitaminé de Warr (1987) (i.e. Notelaers et al., 2010).

Les résultats tendent à confirmer l'opinion de Stouten et al. (2010) qui soutiennent que de pauvres caractéristiques du travail peuvent amener le travailleur à violer certaines normes au travail de sorte qu'il devient éventuellement une cible de harcèlement. Des caractéristiques riches peuvent donc constituer un rempart contre le harcèlement perçu. Ainsi, un emploi présentant des caractéristiques riches contribue certes à la motivation de la personne et ce faisant, l'amène à se centrer sur sa tâche et ainsi, elle est moins à risque de subir du harcèlement. Les résultats liés à la polyvalence, peuvent s'expliquer à la lumière des études antérieures (Bailen et De Witte ,2009; Notelaers, et al., 2010; Skogstad , Eriksen, & Skare, 2009; Skogstad et al., 2011) qui associent l'ambiguïté au harcèlement. La polyvalence peut être perçue comme une forme d'ambiguïté d'où la relation positive avec le harcèlement. Cependant, des études futures devront être produites pour vérifier cette relation entre la polyvalence et l'ambiguïté.

Les résultats obtenus sont limités par la nature corrélationnelle de l'étude qui ne permet pas une conclusion de cause à effet. Des études futures pourraient utiliser des mesures répétées et un mode longitudinal pour pallier à ce problème. Les résultats sont aussi limités par les qualités métrologiques du questionnaire d'Idaszak et Drasgow (1987) sur les caractéristiques de l'emploi. Des études devront être effectuées pour valider transculturellement cet instrument en français. Enfin, l'étude est limitée par l'absence d'information sur les entreprises où travaillent les participants de sorte que des analyses plus fines ne peuvent être effectuées. Une autre limite de l'étude réside dans l'absence d'information sur la source du harcèlement, s'agit-il d'un collègue ou d'un supérieur? Une telle information pourrait certes contribuer à une meilleure compréhension du phénomène et à des analyses plus fines. En somme, de nouvelles études sont nécessaires pour une meilleure compréhension de la problématique du harcèlement.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Baillien, E., & De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30(3), 348-371.
- Bowling, N. A., & 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.
- Brun, J.-P., & Plante, É. (2004). *Le harcèlement psychologique au travail au Québec*. Chaire de recherche en gestion de la santé et de la sécurité au travail, Université Laval. Québec.
- Claybourn, M. (2011). Relationships between moral disengagement, work characteristics and workplace harassment. *Journal of Business Ethics*, 100: 283-301.
- Dussault, M., & Frenette, É. (2014). Loneliness and bullying in the workplace. *American Journal of Applied Psychology*, 2(4), 94-98.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and Bullying at Work: A Review of the Scandinavian Approach, *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4): 379–401.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185–201.
- Garcia, A., Hancourt, B., & Bara, V. (2005). Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses. *Pistes*, 7(3). En ligne, www.pistes.uqam.ca.
- Giorgi, G., Ando, M., Arenas, A., Shoss, M.K., & Leon-Perez, J.M. (2012). Exploring personal and organizational determinants of workplace bullying and its prevalence in a Japanese sample. *Psychology of Violence*. Advance online publication. Doi: 10.1037/a0028049.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work : Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Decision Performance*, 16, 250-279.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426-433.
- Idaszak, J. R., & Drasgow, F. (1987). A revision of the Job Diagnostic Survey: Elimination of a measurement artifact. *Journal of Applied Psychology*, 72, 69-74.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- 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). En ligne, www.pistes.uqam.ca.
- Notelaers, G., De Witte, H., & Einarsen, S. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(4), 487-504.
- Notelaers, G., Einarsen, S., DeWitte, H., & Vermunt, J. K. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20(4), 289-302.
- Poilpot-Rocaboy, G., Notelaers, G., & Hauge, L. J. (2011). Exposition au harcèlement psychologique au travail : Impact sur la satisfaction au travail, l'implication organisationnelle et l'intention de départ. *e-PTO, Psychologie du Travail et des Organisations*, 17, 250-273.
- Stouten, J., Baillien, E., Van den Broeck, A., Camps, J., De Wite, H., & Euwama, M. (2010). Discouraging bullying: The role of ethical leadership and its effects on the work environment. *Journal of Business Ethics*, 95, 17-27.
- Skogstad, M., Eriksen, T., & Skare, O. (2009). A twelve-year longitudinal study of hearing thresholds among professional divers. *Undersea and Hyperbaric Medical Society*, 36 (1), 25-31.
- Skogstad, A., Torsheim, T., S., Einarsen, & L. H., Hauge (2011). Testing the work environment hypothesis of bullying on a group level of analysis: Psychological factors as precursors of observed workplace bullying. *Applied Psychology: An international review*, 60(3), 475-495.
- Warr, P. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford, UK: Clarendon Press.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying- Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203-214.