

Les agressions au travail : un même traitement pour les travailleurs et les travailleuses?

Katherine Lippel

Volume 14, numéro 1, 2001

Égales devant la loi ?

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/058126ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/058126ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue Recherches féministes

ISSN

0838-4479 (imprimé)

1705-9240 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Lippel, K. (2001). Les agressions au travail : un même traitement pour les travailleurs et les travailleuses? *Recherches féministes*, 14(1), 83–108.
<https://doi.org/10.7202/058126ar>

Résumé de l'article

Cet article rend compte de résultats d'une étude de recherche empirique qui, par la voie d'une analyse différenciée selon le sexe, examine la thématique de la violence au travail. En faisant l'analyse qualitative et quantitative de 152 décisions des tribunaux administratifs québécois relatives aux demandes d'indemnisation adressées à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) par les victimes de violence physique ou verbale au travail, l'auteure trace un portrait des situations distinctes auxquelles doivent faire face les travailleurs et les travailleuses. Ces dernières réussissent plus souvent que les travailleurs à faire accepter leur réclamation en appel. Les écarts concernant le taux de réussite sont attribuables au fait que les prétentions des travailleuses dans les dossiers étudiés sont plus clairement justifiées, en droit, que celles des travailleurs. Ces différences s'expliquent par la dissemblance des circonstances entourant les agressions. Les travailleuses sont davantage agressées par la clientèle et par leurs superviseurs, alors que les travailleurs sont beaucoup plus souvent agressés par des collègues. Les travailleuses sont davantage victimes d'agressions verbales que physiques, davantage atteintes de lésions psychiques que physiques, et l'incapacité qu'entraînent leurs lésions est de plus longue durée. Les conclusions de l'article invitent à la réflexion sur les raisons de ces différences et sur l'importance de tenir compte d'une analyse différenciée selon le sexe lors de l'élaboration de politiques réglementaires en vue de prévenir la violence au travail.

Les agressions au travail : un même traitement pour les travailleurs et les travailleuses¹ ?

KATHERINE LIPPEL

La violence au travail est un sujet qui marque l'imaginaire populaire, particulièrement aux États-Unis où les homicides au travail sont relativement nombreux et sont l'objet d'une attention scientifique et médiatique importante (VandenBos et Bulatao 1998). L'homicide au travail est en effet la deuxième cause de décès au travail aux États-Unis (NIOSH 1996) et a été, pendant longtemps, la première cause de décès des travailleuses. Certains soulignent (Neuman et Baron 1998 ; White 1998), avec raison selon nous, que le caractère dramatique de la violence meurtrière au travail, particulièrement en ce qui concerne les homicides perpétrés par des collègues de travail, détourne l'attention du public et de la communauté scientifique de sources d'agressions ayant un effet beaucoup plus néfaste sur la santé d'un très grand nombre de travailleurs et de travailleuses. Les actes de violence physique non fatale, perpétrés par des agresseurs étrangers à l'entreprise ou par la clientèle (Boyd 1995 ; White 1998 ; King et Alexander 1998) et les incidents de violence verbale, de menaces ou de harcèlement (Northwestern National Life Insurance Co. 1998 ; Neuman et Baron 1998 ; Chappell et Di Martino 2000 ; Ministère du Travail 2001) touchent un nombre fort important de personnes au travail et nuisent à leur santé et à leur capacité de travail.

Les incidents de violence sont sous-déclarés (Northwestern National Life Insurance Co. 1998 ; Liss et McCaskell 1994 ; Chappell et Di Martino 2000) et les femmes sont particulièrement susceptibles de taire des incidents de violence, d'une part à cause de leur plus grande vulnérabilité sur le marché du travail (Guberman 2000), d'autre part du fait qu'elles voient leur travail auprès d'une clientèle comme une vocation : « L'idée de la vocation étant encore présente dans l'esprit des femmes, elles taisent l'offense, l'excusent » (propos d'Astrid Gagnon, cités par Legault-Faucher 1994 : 8). De plus, les travailleuses qui fournissent des services à des clientèles vulnérables ou difficiles se font souvent blâmer pour les incidents de violence (Guberman 2000). Dans certains emplois, comme celui d'enseignante

-
1. Cette étude a été effectuée dans le contexte du programme de recherche « L'invisible qui fait mal », programme financé par le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (FORSC, auparavant appelé « Conseil québécois de la recherche sociale » (CQRS)), et qui réunit des chercheuses universitaires ainsi que des représentants et représentantes des comités de santé et de sécurité au travail et de la condition féminine de la Centrale des syndicats nationaux (CSN), de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) et de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ). L'auteure tient à remercier les personnes qui représentent les centrales syndicales et les assistantes de recherche Margaret Murray, Solange Pronovost et Hélène Piquet, qui ont collaboré au projet faisant l'objet du présent article, de même que Karen Messing et Marie-Claire Lefebvre qui, par leurs commentaires, ont enrichi le texte.

(Messing et Seifert sous presse) ou de préposée aux bénéficiaires (Bigaouette 1996), le fait de subir de la violence est perçu comme la faute de l'employée, à qui l'on reproche de ne pas savoir contrôler la clientèle. Néanmoins, les statistiques de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) pour les années 1990-1999 démontrent qu'au Québec la majorité (50,3 %) des victimes d'agressions au travail dont la réclamation était acceptée par la CSST étaient des femmes². Aux États-Unis, les travailleuses étaient victimes de 56,0 % des agressions non fatales répertoriées par NIOSH en 1996 (NIOSH 1996).

Malgré leur invisibilité relative sur le plan de la statistique, des incidents d'agression physique ou verbale qui, souvent, ne sont pas à proprement parler des crimes mènent à des souffrances et à des incapacités de travail qui coûtent très cher aux individus (Findorff-Dennis et autres 1999) et aux entreprises (Bulatao et VandenBos 1998) impliqués de même qu'à la société en général (Chappell et Di Martino 2000).

Les études qui considèrent l'ensemble des agressions physiques au travail constatent que les auteurs de ces agressions sont très souvent des clients d'entreprises du secteur public (Hurrell, Worthington et Driscoll 1998), des patients (Liss et McCaskell 1994 ; Boyd 1995 ; FIIQ 1995 ; Mainellis 1996 ; Harkness 1997), des élèves ainsi que leurs parents (Northwestern National Life Insurance Co. 1998 ; Legault-Faucher 1994 ; Hashemi et Webster 1998 ; Messing et Seifert sous presse), des prestataires de programmes sociaux (SCFP 1994 ; Hurrell, Worthington et Driscoll 1998), alors que, dans le secteur privé, notamment dans les banques (Seifert, Messing et Dumais 1997) et dans les services de restauration (Hashemi et Webster 1998), on trouve aussi un nombre important d'agressions à caractère criminel. Lorsqu'on examine les situations d'agression impliquant des menaces ou du harcèlement, on constate plusieurs situations d'agression où l'auteur est un collègue ou un superviseur (Northwestern National Life Insurance Co. 1998 ; Cole et autres 1997). L'harmonie du climat psychosocial est un déterminant important de la fréquence d'incidents de menaces et, particulièrement chez les femmes qui en sont victimes, de harcèlement (Cole et autres 1997).

Certaines études incluent dans la notion de violence non seulement les agressions physiques et verbales mais aussi la violence organisationnelle ou psychologique qui reçoit différents noms selon les cultures et les approches : harcèlement psychologique (Ministère du Travail 2001), violence organisationnelle ou psychologique (Arousseau et Landry 1996), *mobbing* (Leymann 1996), *bullying* (Chappell et Di Martino 2000), violence financière ou sexuelle (Damant, Dompierre et Jauvin 1997), « agressions visant à nuire à d'autres » (Neuman et Baron 1998), intimidation et harcèlement (Paoli et Merllié 2001).

En Europe (Duguet et autres 1987 ; Evers et Van der Velden 1993 ; Paoli et Merllié 2001 ; Valette 2001), comme aux États-Unis (King et Alexander 1998), au Canada (voir notamment : Nova Scotia 1995 ; British Columbia 1998 ; Nouveau Brunswick 1992 ; Manitoba 1988) et au Québec (FTQ 1993 ; SCFP 1994 ; FIIQ 1995 ; CEQ 2000 ; CSN 2001 ; CSST 2001), les agressions physiques et psychiques font partie des préoccupations prioritaires des associations et organismes ayant pour objet la protection de la santé des travailleuses et des travailleurs. L'importance d'effectuer une analyse différenciée selon le sexe pour s'assurer de la pertinence des stratégies

2. Tableau statistique fourni à l'auteure par la CSST en date du 14 janvier 2002.

de prévention et pour éviter un traitement discriminatoire des travailleuses, notamment en matière de violence au travail, a d'ailleurs été soulignée dans la littérature depuis plusieurs années (Messing 1997).

C'est dans ce contexte que nous avons entrepris de regarder de plus près le cas des travailleuses et des travailleurs québécois qui ont été victimes d'une agression physique ou verbale ayant causé une lésion suffisamment grave pour avoir entraîné une incapacité de travail.

Au Québec, une incapacité de travail attribuable à une lésion professionnelle fait l'objet d'une indemnisation en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Le travailleur ou la travailleuse doit faire une réclamation à la CSST qui rendra une décision favorable si elle estime que la lésion est attribuable à un accident du travail ou constitue une maladie professionnelle. Les réclamations relatives aux incidents de violence physique ou verbale seront analysées par l'organisme à la lumière de la législation relative à l'« accident du travail », soit un « événement imprévu et soudain, attribuable à toute cause, qui survient à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle ». Que la CSST accepte ou refuse la réclamation, la décision pourra alors faire l'objet d'une demande de révision de l'employeur ou encore du travailleur ou de la travailleuse, et une nouvelle décision sera rendue par le Bureau de révision paritaire (BRP) (actif durant la période visée par notre étude mais qui a été aboli en 1998). La décision de ce dernier peut faire l'objet d'un appel de l'une ou l'autre partie et une décision finale sera rendue par un tribunal indépendant de la CSST, soit la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP), remplacée depuis 1998 par la Commission des lésions professionnelles (CLP). Notre article rend donc compte d'une étude portant sur les décisions rendues avant 1998 par les instances de révision et d'appel.

Les objectifs de l'étude

Notre étude porte sur l'analyse de 152 décisions rendues de 1985 à 1997 par le BPR de la CSST et par la CALP, décisions portant sur des réclamations faites en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* pour indemnisation à la suite d'une lésion résultant d'une agression au travail. L'agression visée par notre étude était de nature physique ou verbale (ou les deux) et elle pouvait entraîner des conséquences de nature physique ou psychique (ou les deux). Nous avons voulu ainsi tracer le portrait des situations d'agression décrites tant par les travailleuses que par les travailleurs, voir s'il existe en regard des unes et des autres une différence d'accès à l'indemnisation et, si oui, explorer les possibles différences marquant les situations décrites respectivement par les hommes et par les femmes quant à la nature de l'agression, à ses auteurs, à ses conséquences et à son traitement par les instances appelées à décider de l'indemnisation, en révision et en appel. Les décisions rendues par la CSST elle-même, habituellement sous forme de lettre sommaire d'acceptation ou de refus, ne sont pas accessibles au public et sont très peu détaillées. L'analyse de ces décisions aurait été peu probante, étant donné le manque de détails dans ces lettres, coûteuse et complexe, compte tenu de l'inaccessibilité du matériel. Par contre, à la lumière des résultats de la présente étude, nous prévoyons poursuivre la réflexion en faisant une analyse statistique du taux

d'acceptation de la CSST pour chacune des différentes variables qui s'avèrent déterminantes en appel.

Notre projet s'inscrit dans un programme de recherche portant sur la santé au travail des travailleuses. Les priorités sont définies en collaboration avec les structures de condition féminine et de la santé et de la sécurité au travail des trois centrales syndicales les plus importantes au Québec : la Confédération des syndicats nationaux (CSN), la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) et la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ). De concert avec nos partenaires, nous avons retenu certaines questions prioritaires entourant la problématique de la violence au travail. D'une part, les représentantes des organisations syndicales soulignaient l'importance d'explorer ce qu'ils percevaient comme une tolérance accrue, voire une banalisation de la violence au travail ; d'autre part, l'équipe de recherche a voulu savoir si les travailleurs et les travailleuses jouissaient d'un accès comparable à l'indemnisation. Nous avons des raisons de croire que les travailleuses pouvaient avoir plus de difficulté à accéder à l'indemnisation pour les lésions professionnelles attribuables aux actes de violence au travail : en effet, nous avons pu démontrer auparavant que l'accès à une indemnisation pour une lésion psychique était plus difficile pour les travailleuses que pour les travailleurs (Lippel et Demers 1996 ; Lippel 1999). Les travailleuses sont aussi désavantagées en ce qui concerne la reconnaissance des lésions musculo-squelettiques liées au travail répétitif (Lippel 2000).

D'autres membres de l'équipe de recherche ont rendu compte des résultats de l'étude portant sur la banalisation de la violence (Guberman 2000). L'existence de ce dernier projet, qui était connexe au projet juridique, nous a incité, lors de l'élaboration de la méthodologie du projet juridique, à nous en tenir exclusivement aux situations de violence physique ou verbale. En choisissant cette approche, nous n'avons pas voulu prétendre que la violence organisationnelle (Aurousseau et Landry 1996) ou le harcèlement psychologique (Neuman et Baron 1998 ; Ministère du Travail 2001) ne font pas partie de la réalité de la violence au travail. Nous avons plutôt voulu nous limiter aux actes et aux propos violents les plus flagrants, parce que nous voulions savoir si, même en retenant la définition la plus conservatrice de la violence, les tribunaux avaient tendance à banaliser cette réalité en sous-estimant l'impact sur la santé des victimes ou en suggérant que d'être victime de violence fait partie des conditions normales d'emploi.

La méthode de l'étude

Il va sans dire que la méthode choisie pour étudier un phénomène social aussi vaste que la violence au travail va déterminer en partie la nature du portrait de ce phénomène. Même si les incidents liés à toutes les formes de violence, à l'exception de l'homicide, sont sous-déclarés aux organismes chargés d'indemniser les victimes, on peut affirmer que les études qui portent sur les statistiques des commissions des accidents du travail (Liss et McCaskell 1994 ; Boyd 1995 ; NIOSH 1996) surestiment la proportion des lésions résultant de la violence physique et de la violence criminelle par rapport aux lésions résultant de la violence verbale (menaces, harcèlement, intimidation). En effet, les rapports statistiques de ces organismes ne comportent, habituellement, que les statistiques relatives aux réclamations qui ont été acceptées. Une étude qui ne recense que les réclamations acceptées éclipse, par le

fait même, une partie de la réalité dans la mesure où l'on accorde moins facilement l'indemnisation pour une lésion psychologique (Lippel 1992 et 1999) et aussi dans la mesure où l'indemnisation est exclue dans les cas où l'agression résulte de conflits personnels entre collègues de travail (Cliche et Cravel 1997). Par contre, une étude comme la nôtre, qui porte uniquement sur les décisions de révision et d'appel, concerne exclusivement les réclamations litigieuses. Cela a pour effet de sous-estimer l'importance des agressions à caractère criminel ou même des agressions physiques provenant de la clientèle, car tout porte à croire que ces réclamations seront plus souvent acceptées sans litige.

Nous avons choisi d'examiner les décisions venant de la révision et de l'appel, car nous avons voulu tracer un portrait détaillé des situations de violence décrites par les justiciables et du discours des intervenants et décideurs à l'égard des situations de violence ainsi décrites. Les décisions analysées comportent de 10 à 100 pages, y compris des descriptions, très détaillées dans certains cas, des incidents vécus par la personne réclamante et les discours des différents intervenants (employeurs, médecins, CSST, témoins, décideurs) à l'égard de ces incidents.

Nous avons choisi l'ensemble des décisions, publiées et non publiées, portant sur un incident de violence physique ou verbale (les mots clés utilisés aux fins de recherche dans la banque de la CALP étaient les suivants : agression, altercation, bousculade, crime, violence et acte criminel), rendues par la CALP de 1985 à 1997 ainsi que l'ensemble des décisions publiées³ du BRP de la CSST. Nous avons retenu les décisions touchant la reconnaissance du caractère professionnel de la lésion (127 décisions), ainsi que certaines (25) décisions sur les conséquences de la lésion (existence d'une atteinte permanente, durée de l'incapacité, accès à la réadaptation). Dans le cas des décisions consacrées exclusivement aux conséquences des lésions, nous avons considéré celles où la nature et la gravité de l'agression, faisaient l'objet du litige (par exemple, est-ce normal de faire une dépression après avoir été l'objet d'une agression à caractère verbal ?). Nous n'avons pas conservé pour notre étude les décisions où la nature de l'agression n'était pas en cause (par exemple, est-ce possible que le problème de genou du travailleur découle de son problème de dos qui avait été causé par une chute lors d'une agression ?). La majorité des tableaux présentés plus loin renvoient uniquement aux décisions relatives à la reconnaissance (N=127), mais ceux qui font état des conséquences des agressions font référence à l'ensemble de notre banque de données (N=152).

Des 127 décisions sur la reconnaissance, 81 proviennent de la CALP et 46 du BRP ; 88 impliquent des hommes et 39 des femmes. Les 25 décisions sur les conséquences viennent toutes de la CALP (et portent sur les dossiers de 9 hommes et 16 femmes). Aucun biais de sélection ne peut influencer sur les décisions de la CALP puisque nous avons retenu l'ensemble de ses décisions, publiées et non publiées. Par contre, dans le cas du BRP, nous avons eu accès uniquement aux décisions publiées, ce qui représente une minorité des décisions rendues par cette instance, et les décisions retenues n'ont pas été choisies au hasard par les personnes qui publient les rapports de jurisprudence. Néanmoins, nous n'avons aucune raison de croire que

3. La majorité des décisions des bureaux de révision paritaires ne sont pas publiées et ne sont pas publiques. La sélection des décisions qui seront retenues pour publication est effectuée en fonction de l'intérêt des principes juridiques fondant ces décisions.

l'opération de sélection des décisions à publier puisse comporter un biais lié au sexe des justiciables et, en conséquence, nous ne croyons pas que l'inclusion des décisions du BRP vienne fausser le portrait des situations décrites.

Le décideur est le seul auteur des descriptions des faits, ce qui constitue une limite de notre méthode, mais nous sommes consciente des types de biais qui peuvent être introduits par le décideur, et nous pouvons en tenir compte.

Nos choix méthodologiques comportent donc des avantages et des limites. La plus grande limite est bien sûr le fait que les personnes qui se présentent devant les tribunaux de révision et d'appel sont celles qui ont les moyens de le faire et jouissent du soutien leur permettant de passer au travers du processus. D'ailleurs, nous avons pu constater qu'une proportion très importante des victimes étudiées étaient syndiquées. Évidemment, rien ne permet de penser que les personnes syndiquées soient plus susceptibles d'être victimes ; mais tout porte à croire qu'elles sont plus portées à exercer leurs droits. Cela illustre bien la portée de nos résultats : sans donner le tracé d'un portrait fidèle de la violence au travail, ils permettent toutefois d'esquisser le portrait du vécu des victimes de violence qui exercent leurs droits dans des dossiers à caractère litigieux.

Les résultats de l'étude

Les tableaux 1a et 1c démontrent que le taux de réussite des réclamations des travailleurs est moindre que celui des travailleuses, et ce, tant pour l'ensemble des décisions que pour les décisions rendues par la CALP. Par contre, le tableau 1b permet de voir que l'écart entre le succès des hommes et celui des femmes à l'échelle du BRP n'est pas significatif.

TABLEAU 1A			TAUX DE RECONNAISSANCE SELON LE SEXE ET LA CALP (TOUTES LES AGRESSIONS)						
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H ACC. VS REF.*	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F ACC. VS REF.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% ACC. VS REF.	TOTAL %
Cas acceptés	24		63 %	14		37 %	38		100 %
		39 %			70 %	47 %			
Cas refusés	37		86 %	6		14 %	43		100 %
		61 %			30 %	53 %			
% Total			75 %			25 %			100 %
Total	61	100 %		20	100 %		81	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0214 (taux d'acceptation selon le sexe, à la CALP, N=81) ;

*Acc. = réclamation acceptée ; Ref. = réclamation refusée.

TABLEAU 1B		TAUX DE RECONNAISSANCE SELON LE SEXE À L'ÉCHELLE DU BRP (TOUTES LES AGRESSIONS)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H ACC. VS REF.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F ACC. VS REF.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% ACC. VS REF.	TOTAL %
Cas acceptés	15		56 %	12		44 %	27		100 %
		56%			63 %			59 %	
Cas refusés	12		63 %	7		37 %	19		100 %
		44%			37 %			41 %	
% Total			59 %			41 %			100 %
Total	27	100 %		19	100 %		46	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,7628 (non significatif).

TABLEAU 1C		TAUX DE RECONNAISSANCE SELON LE SEXE D'APRÈS LE BRP ET LA CALP (TOUTES LES AGRESSIONS)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H ACC. VS REF.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F ACC. VS REF.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% ACC. VS REF.	TOTAL %
Cas acceptés	39		60 %	26		40 %	65		100 %
		44 %			67 %			51 %	
Cas refusés	49		79 %	13		21 %	62		100 %
		56 %			33 %			49 %	
% Total			69 %			31 %			100 %
Total	88	100 %		39	100%		127	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2tailed-tailed ; P = 0,0223 (taux d'acceptation selon le sexe, N=127).

Afin de comprendre les raisons pouvant expliquer cet écart, nous avons vérifié une série d'hypothèses susceptibles d'expliquer les différences et nous avons conclu que les situations donnant ouverture au litige sont fort différentes selon que la victime est un homme ou une femme.

Les situations factuelles sont différentes, tant en ce qui concerne la nature de l'agression que les auteurs des agressions et les conséquences des agressions. Par ailleurs, sur le plan juridique, les questions en litige sont aussi différentes.

La nature des agressions⁴

Alors que les travailleuses sont davantage victimes d'agressions qui ne comportent pas de composante physique, la majorité des réclamations des travailleurs portent sur des agressions impliquant une composante physique (tableau 2). Que l'agression soit de nature verbale (tableau 3a) ou physique (tableau 3b), les travailleuses réussissent davantage que les travailleurs à se faire indemniser (tableau 3).

TABLEAU 2		NATURE DE L'AGRESSION SELON LE SEXE							
SEXE DES H : HOMMES F : FEMMES	H	% H PHYS VS NON- PHYS*	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F PHYS VS NON- PHYS	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% PHYS VS NON-PHYS	TOTAL %
physique	48		79 %	13		21 %	61		100 %
		55 %			33 %	48 %			
non physique	40		61 %	26		39 %	66		100 %
		45 %			67 %	52 %			
% Total			69 %			31 %			100 %
Total	88	100 %		39	100 %		127	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0344.

*Phys. = une composante physique dans l'agression.

*Non phys. = aucune composante physique dans l'agression.

4. Certains dossiers impliquent une agression physique et une agression verbale, par exemple lorsqu'un coup de poing est accompagné d'une menace de mort. Si le dossier implique au moins une agression à caractère physique, il est inclus dans la catégorie physique au tableau 2. S'il n'implique aucune agression physique, mais seulement une agression verbale, il est classé comme non physique. Un dossier de harcèlement sexuel ou racial est inclus si le harcèlement se manifeste par au moins une agression physique ou verbale. Nous n'avons pas analysé l'ensemble des dossiers de harcèlement dans cette étude, mais seulement les dossiers qui impliquent aussi une agression physique ou verbale.

TABLEAU 3A		TAUX DE RÉUSSITE SELON LE SEXE * DE LA VICTIME (AGRESSION VERBALE)							
SEXE DES VICTIMES H : homme F : femme	H	% H acc. vs ref.	% H du total des cas	F	% F acc. vs ref.	% F du total des cas	Total	% acc. vs ref.	Total %
Cas acceptés	12		43 %	16		57 %	28		100 %
		39 %			80 %	55 %			
Cas refusés	19		83 %	4		17 %	23		100 %
		61 %			20 %	45 %			
% Total			61 %			39 %			100 %
Total	31	100 %		20	100 %		51	100 %	

- Note :
- *Le sexe de la victime est déterminant quant à la reconnaissance de la lésion, peu importe la nature de l'agression.
 - Écart sur les agressions verbales et le sexe, Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0047.

TABLEAU 3B		TAUX DE RÉUSSITE SELON LE SEXE * DE LA VICTIME (AGRESSION PHYSIQUE)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H ACC. VS REF.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F ACC. VS REF.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% ACC. VS REF.	TOTAL %
Cas acceptés	22		69 %	10		31 %	32		100 %
		46 %			77 %	52 %			
Cas refusés	26		90 %	3		10 %	29		100 %
		54 %			23 %	48 %			
% Total			79 %			21 %			100 %
Total	48	100 %		13	100 %		61	100 %	

- Note :
- *Le sexe de la victime est déterminant quant à la reconnaissance de la lésion, peu importe la nature de l'agression : écart, sur les agressions physiques et le sexe : pas tout à fait significatif mais indicateur d'une tendance.
 - Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0629.

Les auteurs de l'agression⁵

Que la victime soit un homme ou une femme, l'agresseur est plus souvent un homme : 92 % des agressions impliquent au moins un agresseur de sexe masculin, alors que seulement 12 % impliquent un agresseur de sexe féminin. Par contre, le rôle social joué par l'agresseur, par rapport à la victime, est différent selon que la victime est un homme ou une femme. Les travailleuses sont davantage agressées par la clientèle (19 % des hommes agressés par la clientèle comparé à 51 % des femmes, N=127), et cette tendance se maintient même lorsqu'on n'examine que des dossiers où les travailleuses et les travailleurs étaient potentiellement exposés à une clientèle (tableau 4, N=89).

En effet, on pourrait penser que cet écart s'explique par le fait que les travailleuses, plus présentes dans les services, et moins présentes dans les secteurs manufacturiers, sont davantage exposées à une clientèle. Même si c'était le cas, cela ne permettrait pas d'expliquer entièrement les résultats, car les hommes, dans les métiers où ils sont exposés au public, sont quand même souvent victimes d'agressions provenant de collègues. Par ailleurs, le tableau 4 permet de voir que l'écart demeure statistiquement significatif même si l'on élimine de l'échantillonnage tous les dossiers provenant de secteurs où les travailleuses et les travailleurs ne seraient pas normalement exposés à une clientèle (par exemple, l'industrie de la construction et les manufactures).

TABLEAU 4		AGRESSIONS PROVENANT DE LA CLIENTÈLE SELON LE SEXE (SECTEURS RESTREINTS)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H CLI. VS AOCLI.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F CLI. VS AOCLI.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% CLI. VS AOCLI.	TOTAL %
clientèle (cli.)	17		46 %	20		54 %	37		100 %
		30 %			63 %	42 %			
autre que clientèle (aqcli)	40		77 %	12		23 %	52		100 %
		70 %			37 %	58 %			
% Total			64 %			36 %			100 %
Total	57	100 %		32	100 %		89	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0036.

5. Dans certains dossiers, plusieurs agresseurs sont impliqués. Par exemple, dans une décision on rapporte qu'une enseignante a été l'objet d'une série d'agressions auxquelles ont participé plusieurs élèves, un collègue et le directeur de l'école. L'effet cumulatif de ces événements a causé une lésion psychique qui a fait l'objet d'une seule réclamation et donc d'une seule décision. Les agressions peuvent causer des lésions physiques et psychiques à une même victime (voir tableau 8).

Le tableau 5 démontre que les travailleurs sont davantage agressés par un agresseur travaillant pour l'entreprise, soit un collègue, un supérieur ou un subalterne (CSS).

TABLEAU 5		AGRESSIONS PROVENANT DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL SELON LE SEXE DE LA VICTIME							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H CSS VS AOCSS.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F CSS. VS AOCSS.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% CSS. VS AOCSS.	TOTAL %
CSS	61		76 %	19		24 %	80		100 %
		69 %			49 %	63 %			
Autre que CSS	27		57 %	20		43 %	47		100 %
		31 %			51 %	37 %			
% Total			69 %			31 %			100 %
Total	88	100 %		39	100 %		127	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0303.

Lorsqu'on étudie les dossiers où l'agresseur vient de l'entreprise, les travailleurs sont davantage agressés par des collègues, alors que les travailleuses le sont plutôt par leurs supérieurs (tableau 6). Lorsqu'une femme est agressée par un membre du personnel, un des agresseurs sera, dans 74 % des cas, un supérieur et, dans 58 % des cas⁶, un collègue. Lorsqu'un homme est agressé par un membre du personnel, un des agresseurs sera, dans 33 % des cas, un supérieur, dans 69 % des cas un collègue et, dans 2 % des cas, un subalterne. Les données révèlent donc une tendance marquée : un supérieur est plus souvent impliqué dans une agression à l'égard d'une femme qu'à l'égard d'un homme. En outre, lorsque les collègues agressent une femme, un supérieur est souvent impliqué.

6. Nous avons recalculé les pourcentages dans le texte en tenant compte des agressions avec agresseurs multiples (voir la note au tableau 9 pour d'autres détails).

TABLEAU 6		DISTRIBUTION DES SUPÉRIEURS ET DES COLLÈGUES SELON LE SEXE DE LA VICTIME							
	H	% H sup vs col.	% H du total des cas	F	% F sup vs col.	% F du total des cas	Total	% sup vs col.	Total %
Supérieurs*	20		59 %	14		41 %	34		100 %
		33 %			74 %	43 %			
Collègues ou subalternes	41		89 %	5		11 %	46		100 %
		67 %			26 %	57 %			
% Total			76 %			24 %			100 %
Total	61	100 %		19	100 %		80	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0029.

* Cette rubrique comprend 8 dossiers impliquant supérieurs et collègues ensemble (2 hommes et 6 femmes).

La nature des conséquences des agressions

Pour l'analyse des conséquences, nous avons retenu non seulement les dossiers portant sur la reconnaissance de la lésion, mais également ceux qui étaient consacrés exclusivement aux conséquences (droit aux soins, durée de l'incapacité, etc.). Nous avons aussi conservé un dossier où la succession du travailleur assassiné au travail par un collègue réclamait une indemnisation en raison de son décès, réclamation qui a été acceptée.

Les travailleurs sont davantage victimes d'une atteinte physique (66 %) que les travailleuses (35 %), ce qui s'explique en partie par la nature de l'agression elle-même, étant donné que les agressions verbales, dont sont davantage victimes les travailleuses, ne sont pas normalement susceptibles d'entraîner une lésion physique. Les travailleuses éprouvent des problèmes psychiques dans la vaste majorité des cas de réclamation (91 %), alors que les travailleurs s'en plaignent moins souvent (54 %).

Nous avons voulu examiner la gravité des conséquences des lésions selon le sexe. Pour ce faire, nous avons étudié les dossiers qui fournissaient une indication quant à la durée de l'incapacité, en regroupant les dossiers selon que la durée de l'absence dépassait ou non six mois. Le tableau 7 permet de voir que les dossiers des travailleuses impliquent une durée d'absence plus longue que ceux des travailleurs.

TABLEAU 7		GRAVITÉ DES CONSÉQUENCES SELON LE SEXE (N= 98*)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H <6 MOIS VS > 6 MOIS /DÉCÈS	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F <6 MOIS VS >6 MOIS/ DÉCÈS	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% <6 MOIS VS >6 MOIS/ DÉCÈS	TOTAL %
<6 mois	58		77 %	17		23 %	75		100 %
		83 %			61 %			77 %	
>6 mois /décès	12		52 %	11		48 %	23		100 %
		17 %			39 %			23 %	
% Total			71 %			29 %			100 %
Total	70	100 %		28	100 %		98	100 %	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,0329, significatif.

*53 dossiers, durée de l'incapacité inconnue.

Les déterminants de réussite des réclamations en révision et en appel

Nous avons déjà souligné que les travailleuses réussissaient davantage que les travailleurs à se faire indemniser pour les lésions étant l'objet d'une révision ou d'un appel (tableaux 1a, 1b et 1c). Afin d'expliquer ce résultat, nous avons examiné de manière quantitative et qualitative les facteurs qui ont pu expliquer l'écart dans les taux de réussite.

Les analyses quantitatives nous ont appris que certains facteurs n'avaient pas d'importance dans la détermination du succès de la réclamation : que l'agression soit verbale ou physique, que la lésion soit de nature psychique ou physique, que les conséquences de la lésion soient plus ou moins incapacitantes, que le décideur soit un homme ou une femme, l'écart dans les chances d'acceptation d'une réclamation n'est pas significatif. Par contre, le sexe de la victime est un facteur déterminant pour ce qui est de l'acceptation de la réclamation dans presque tous les cas. Les travailleuses gagnent plus souvent que les travailleurs, que l'agression soit de nature physique ou verbale (tableaux 3a et 3b), que la lésion soit de nature physique ou psychique (tableau 8) et lorsque l'agresseur n'est pas un collègue de travail (donc soit un client, un supérieur ou une personne étrangère à l'entreprise, tableau 9b).

TABLEAU 8		DISTRIBUTION DES CONSÉQUENCES ET RECONNAISSANCE SELON LE SEXE			
Sexe	Conséquence	Cas Acceptés	(%) Cas acceptés	Cas refusés	Total
Hommes	Physique	20	45	24	44
	Psychique	14	42	19	33
	Physique et Psychique	7	37	12	19
Femmes	Physique	3	60	2	5
	Psychique	22	63	13	35
	Physique et Psychique	9	64	5	14
Total		75	50	75	150

- Note :
- Taux de succès, sexe, nature de la lésion : Fisher's Exact Test : 2-tailed ; $P = 0,0266$.
 - $N=152$ -2). Un individu décédé (accepté) et un autre individu a eu un dossier accepté et refusé à la fois.

Les hommes et les femmes qui sont victimes des agressions de leurs collègues réussissent autant dans leurs réclamations, peu importe leur sexe, comme on le voit au tableau 9a. Par contre, on peut constater, au tableau 9b, que les travailleuses qui sont agressées par des personnes autres que des collègues réussissent significativement plus souvent que les victimes de sexe masculin à voir leur réclamation acceptée.

TABLEAU 9A		TAUX DE RÉUSSITE DES RÉCLAMATIONS SELON LE SEXE DE LA VICTIME (AGRESSEUR UNIQUEMENT COLLÈGUE)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H ACC. VS REF.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F ACC. VS REF.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% ACC. VS REF.	TOTAL %
Cas acceptés	20		91 %	2		9 %	22		100 %
		50 %			40 %	49 %			
Cas refusés	20		87 %	3		13 %	23		100 %
		50 %			60 %	51 %			
% Total			89 %			11 %			100 %
Total	40	100 %		5	100 %		45	100 %	

Note : • Taux de succès, sexe, collègue agresseur : Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 1,0.

TABLEAU 9B		TAUX DE RÉUSSITE DES RÉCLAMATIONS SELON LE SEXE DE LA VICTIME (AGRESSEUR AUTRE * QUE UNIQUEMENT COLLÈGUE)							
SEXE DES VICTIMES H : HOMME F : FEMME	H	% H ACC. VS REF.	% H DU TOTAL DES CAS	F	% F ACC. VS REF.	% F DU TOTAL DES CAS	TOTAL	% ACC. VS REF.	TOTAL %
Cas acceptés	19		44%	24		56%	43		100%
		40%			71%	52%			
Cas refusés	29		74%	10		26%	39		100%
		60%			29%	48%			
% Total			59%			41%			100%
Total	48	100%		34	100%		82	100%	

Note : • Fisher's Exact Test : 2-tailed ; P = 0,007

* « Autre » comprend 8 dossiers mixtes : 6 dossiers Supérieur et Collègue, 1 dossier Supérieur et Collègue et Autre et un dossier Supérieur et Collègue et Patient.

En bref, l'analyse quantitative nous a permis de constater que le sexe de la victime était déterminant pour prédire la réussite, soit l'acceptation d'une réclamation, mais elle ne nous a pas amenée à comprendre les raisons susceptibles d'expliquer cet écart. C'est seulement lorsque nous avons commencé à faire l'analyse qualitative des décisions que nous avons pu saisir les raisons pour lesquelles les

travailleuses réussissaient davantage que les travailleurs. Pour interpréter de façon précise ces résultats, il est nécessaire de rappeler les balises juridiques permettant la reconnaissance d'une réclamation pour agression au travail en droit québécois.

Ainsi, l'analyse des décisions sur le plan juridique doit tenir compte des exigences légales. La victime d'une agression qui réclame une indemnité en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* doit démontrer qu'elle a été victime d'un « accident du travail » ayant entraîné une lésion. Un accident du travail est défini ainsi à l'article 2 de la Loi : « un événement imprévu et soudain attribuable à toute cause, survenant à une personne par le fait ou à l'occasion de son travail et qui entraîne pour elle une lésion professionnelle ». Les agressions peuvent être assimilées à un accident du travail si le travailleur ou la travailleuse démontre : 1) une incapacité liée à une lésion résultant d'une agression ; 2) une agression survenue par le fait ou à l'occasion du travail ; et 3) une agression qui peut constituer un « événement imprévu et soudain » et qui, selon les exigences de certains décideurs, ne fait pas partie des conditions normales d'emploi (Lippel 1992 et 1998). Cette dernière exigence rattachée au troisième critère est particulièrement controversée et n'est presque jamais soulevée lorsqu'il s'agit d'une lésion à caractère physique. Si un détenu frappe un gardien de prison et le blesse physiquement, l'employeur ne prétendra pas qu'il s'agit d'une condition normale d'emploi (du moins n'avons-nous jamais vu de cas semblables dans la jurisprudence) ; mais lorsque l'agression est à caractère verbal, qu'il s'agisse de menaces ou de propos sexistes, l'employeur et certains décideurs prétendront que c'est une condition normale d'emploi qui ne donne pas ouverture à l'indemnisation dans le cas où cette agression entraînerait une lésion psychique chez la victime.

Les spécialistes dans le domaine du droit de la santé et de la sécurité au travail savent que, en matière d'agression physique, l'aspect le plus litigieux du dossier est celui qui porte sur les raisons d'être de l'agression (Cliche et Gravel 1997). Si l'agression est liée au travail, les autres aspects du dossier sont plus simples à régler. Lorsque l'agresseur est un client ou un supérieur, il est beaucoup plus facile de voir le lien de l'agression au travail que dans les cas où l'agresseur est un collègue. Par exemple, une bataille qui a lieu au travail, au sujet d'une partie de pêche, n'est pas un accident du travail, peu importe qui est à l'origine de l'affrontement. Par contre, une bataille au sujet de l'organisation du travail ou de l'application d'une politique de l'entreprise sera considérée comme un accident du travail, particulièrement dans les cas où la victime n'a pas commencé la querelle. Les agressions entre collègues, lorsqu'elles concernent des sujets étrangers au travail, sont donc des dossiers presque impossibles à défendre. Dans ces cas, le tribunal jugera que le décideur de premier niveau (la CSST) a eu raison de refuser la réclamation et confirmera sa décision. En matière d'agression verbale comme dans les cas où l'aspect physique de l'agression est moins important que l'aspect psychologique (se faire cracher dessus par un passager ou un patient, subir une agression mineure accompagnée de menaces de mort, être victime indirecte d'un vol à main armée sans incidence directe sur le physique de la victime), la lésion incapacitante est habituellement à caractère psychique. Ces dossiers seront ardues à gagner non parce qu'il est difficile de relier l'événement au travail mais parce que la nature même de la lésion soulève des soupçons chez plusieurs intervenants (employeurs, médecins, CSST). Soit on peut remettre en question l'existence même de la lésion, soit on peut s'interroger sur sa

gravité ou sur sa relation avec l'agression. Dans beaucoup de ces cas, la réclamation sera acceptée seulement en appel, car, devant une preuve convaincante, le droit ne justifie pas le refus du décideur de premier niveau (la CSST).

Le tableau 10 permet de voir que la nature même des litiges est associée au sexe des victimes. Alors que l'aspect litigieux le plus important, pour les hommes comme pour les femmes, est la question médico-légale relative à la relation entre la lésion et l'agression, on constate que cette question est présente beaucoup plus souvent dans les dossiers de femmes que dans les dossiers d'hommes, un résultat que l'on comprend bien lorsqu'on se rappelle que 91 % des dossiers de femmes et seulement 54 % des dossiers d'hommes impliquent une lésion à composante psychique.

Les difficultés qu'éprouvent les hommes sont davantage liées à la question de savoir si l'agression est survenue par le fait ou à l'occasion du travail, une question beaucoup moins souvent soulevée dans les dossiers des femmes. Encore une fois, on comprend bien la raison des écarts : les hommes sont très souvent agressés par des collègues, et ces dossiers exigent la démonstration du lien entre le travail et l'agression, problème qui est rarement celui des travailleuses qui sont davantage agressées par les supérieurs et la clientèle.

TABLEAU 10		PORTRAIT DES QUESTIONS EN LITIGE	
Hommes		Femmes	
Incapacité reliée à l'agression	59 %	Incapacité reliée à l'agression	85 %
Agression à l'occasion du travail	58 %	Agression à l'occasion du travail	38 %
Condition normale d'emploi	30 %	Condition normale d'emploi	38 %

Même à l'intérieur de chacune de ces catégories, les questions soulevées sont de nature différente. Par exemple, lorsqu'on s'interroge à savoir si l'événement s'est produit dans l'exercice de ses fonctions chez un homme victime d'une agression, on se demande souvent pourquoi deux collègues se battaient, et le sort du litige peut dépendre en partie de la réponse à la question suivante : « Qui a commencé la bataille ? » Dans le cas d'une femme victime d'une agression, on se demande pourquoi l'étudiant l'a poignardée ou pourquoi ses collègues l'ont agressée sexuellement. Le sort du litige dépendra des raisons de l'agression qui seront retenues : tout dépend si l'on estime qu'elle a été agressée pour des raisons personnelles ou pour des raisons liées au travail.

Le même constat peut être fait lorsqu'on examine les dossiers soulevant la relation entre l'agression et l'incapacité. Souvent, dans les dossiers de travailleurs, le tribunal cherche à déterminer s'il existe au dossier une preuve médicale permettant de conclure que le travailleur est malade à cause de l'agression. Dans les dossiers de travailleuses, on tente davantage de savoir s'il y a une autre cause qui peut

expliquer sa maladie. Dans 21 % des dossiers de travailleuses (11/53), le décideur fait mention de la vie familiale et sociale de la travailleuse. Dans la vaste majorité de ces cas (9/11 ou 82 %), cette mention servira à exclure la vie familiale ou sociale comme source des problèmes vécus par la travailleuse. Dans seulement 6 % (6/99) des dossiers d'hommes, le décideur mentionne la vie familiale ou sociale, la moitié de ces mentions ayant pour objet d'attribuer l'incapacité aux événements personnels, l'autre moitié d'exclure la vie familiale ou sociale comme source des problèmes du travailleur. On garde l'impression que la travailleuse doit démontrer l'absence d'une autre cause pour réussir, alors que le travailleur semble avoir un fardeau de preuve moindre.

Comme nous l'avons mentionné dans la section sur la méthodologie, le décideur est le seul auteur des descriptions des faits, ce qui constitue une limite de notre méthode, mais nous sommes consciente des types de biais qui peuvent être introduits par le décideur, et nous pouvons en tenir compte. Par exemple, dans une décision où la CALP refuse la réclamation, si le décideur introduit une distorsion dans sa description des faits, ce sera pour atténuer la gravité ou l'importance des événements décrits. Un portrait des réclamations refusées sous-estimera peut-être la gravité de l'agression, mais il ne va pas la surestimer. Lorsque la réclamation est acceptée, le biais pourrait agir dans le sens contraire. De toute façon, compte tenu de la nature de nos résultats, nous n'avons pas l'impression que le biais introduit par la personne qui a rédigé la décision peut avoir influé sur sa teneur, étant donné que la nature même des situations d'agression, et non pas la gravité des circonstances, semble, à la lumière du tableau 10, être le facteur le plus déterminant de l'accès différencié des hommes et des femmes à l'indemnisation.

La mise en contexte des résultats

Nos études antérieures avaient démontré que les travailleuses avaient davantage de difficulté que les travailleurs à réussir devant les tribunaux spécialisés en matière d'indemnisation pour les lésions professionnelles lorsque la réclamation concernait une indemnisation pour des lésions psychiques liées au stress au travail (Lippel et Demers 1996 ; Lippel 1999) ou pour les lésions musculo-squelettiques liées au travail répétitif (Lippel 2000). À première vue, on peut avoir l'impression que leurs chances de succès sont meilleures lorsqu'il s'agit d'une lésion attribuable à la violence au travail.

Devant ce succès apparent, nous avons vérifié un certain nombre d'hypothèses : les travailleurs font-ils l'objet de discrimination fondée sur des préjugés lorsqu'ils réclament une indemnisation pour une lésion liée à une agression ? Nous avons cherché des indicateurs d'un biais sexiste à l'égard des hommes, mais nous n'avons pas trouvé de remarques déplacées permettant de croire que l'on banalisait la violence physique lorsque la victime était de sexe masculin. La gravité des agressions subies par les hommes n'est pas niée par les décideurs ; c'est plutôt la relation entre l'agression et le travail qui cause problème. Par contre, lorsque l'agression est à caractère verbal, ou lorsque la lésion est de nature psychique, il y a plusieurs cas où l'on semble banaliser l'importance de l'agression et de ses conséquences, que la victime soit un homme ou une femme.

La gravité des conséquences des lésions, mesurée par la durée d'absence au travail, est supérieure chez les travailleuses. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène. D'une part, les travailleuses sont davantage victimes de lésions psychiques. Or, il est connu (Hashemi et Webster 1998) que la durée moyenne d'incapacité attribuable à une lésion psychique est plus longue que celle qu'entraîne une lésion à caractère physique. D'autre part, il est possible que les travailleuses soient plus réticentes à exercer leurs droits que les travailleurs : c'est tout au moins l'opinion de plusieurs représentants syndicaux et représentantes syndicales qui ont participé à des groupes de discussion lors de projets connexes (Guberman 2000). Si tel est le cas, il est plausible que la gravité d'une lésion susceptible d'inciter les travailleuses à persister dans leur démarche d'appel soit supérieure à celle qui amènera un travailleur à continuer. Par exemple, dans notre échantillonnage, plusieurs dossiers impliquent seulement quelques jours d'absence : ce sont des dossiers où l'on a l'impression qu'il s'agit d'un appel portant sur une question de principe. Ces dossiers concernent très souvent des travailleurs.

On sait que, en raison des postes qu'elles occupent, les travailleuses sont plus exposées à une clientèle que les travailleurs ; mais, même lorsqu'on n'examine que des secteurs comportant une clientèle, on découvre que c'est la clientèle, et non les collègues, qui agresse les travailleuses, ce qui est conforme aux résultats d'autres études (NIOSH 1996).

L'absence relative, dans notre échantillonnage, d'agressions provenant de collègues et impliquant les travailleuses est particulièrement marquante, car, même si c'est vrai que celles-ci travaillent davantage avec une clientèle, rien n'indique qu'elles sont exposées aux collègues à un degré moindre que le sont les travailleurs.

Plusieurs hypothèses peuvent expliquer l'absence de dossiers en appel provenant de travailleuses et impliquant une agression par un collègue. Il se peut que les collègues n'agressent pas les travailleuses, soit parce que ces dernières ont souvent des femmes comme collègues et que celles-ci n'agressent pas leurs collègues de manière physique ou verbale, soit parce que l'agression d'une collègue est moins acceptable dans le monde du travail. Par ailleurs, il est possible que la CSST accepte, en première instance, les réclamations impliquant des agressions dont sont victimes les travailleuses lorsque les auteurs sont des collègues, alors qu'elle refuse les réclamations provenant de travailleurs. Ou il se peut que les travailleuses hésitent à réclamer ou à contester, ou qu'elles n'aient pas de soutien pour ce faire lorsqu'elles sont blessées à la suite d'une agression par un collègue. Est-ce possible que le fait pour une travailleuse d'accuser un collègue de l'avoir agressée mènerait au rejet de cette femme par son milieu de travail, alors que dans les altercations rapportées par des travailleurs, souvent dans un contexte de batailles physiques ou de conflits ponctuels, la réprobation sociale qui suivrait une déclaration d'accident serait moins importante ? Le « chamailage » de deux hommes est, dans certains milieux, un comportement commun et chaque travailleur peut, à l'occasion, en être victime. Celui qui est blessé lors d'un tel échange de coups peut faire une réclamation à la CSST sans nécessairement s'aliéner la sympathie de ses collègues. Par contre, lorsqu'une travailleuse, dans un milieu non traditionnel, veut faire une réclamation à la CSST pour une lésion liée à une agression qui survient dans un milieu qui lui est hostile, les enjeux peuvent être très différents. La réclamation peut symboliser l'échec d'une tentative de survie dans un milieu qui veut l'exclure, l'aveu qu'elle n'est

pas à sa place ou que les choses ne se passent pas de manière harmonieuse, l'admission que les collègues hostiles ont réussi à la blesser.

Il est impossible d'affirmer qu'un seul de ces facteurs explique l'écart. Fait étonnant, dans les dossiers étudiés, les seules travailleuses venant de milieux non traditionnels étaient victimes d'agressions ne provenant que de la clientèle ou d'un superviseur : aucune réclamation étudiée ne portait sur une agression dont la victime était une travailleuse non traditionnelle agressée par un collègue. Connaissant le risque de violence pour les travailleuses en milieu non traditionnel (Burnonville et Fournier 1998 ; Legault 2001), cette invisibilité fait croire qu'il existe des cas où elles hésitent à réclamer ou à en appeler si la réclamation est refusée. Autre élément intrigant, les travailleuses sont très souvent victimes d'agressions provenant de supérieurs. Ceux-ci ont-ils moins de réticence que n'en auraient les collègues à agresser une travailleuse ou serait-ce plus facile pour une travailleuse victime de son supérieur d'obtenir du soutien pour confronter l'agresseur en appel ?

Conclusion

Une analyse qualitative des décisions a permis de comprendre que les travailleurs et les travailleuses étaient impliqués dans des litiges dont la nature diffère, notamment en ce que les agressions faisant l'objet des litiges impliquant les travailleuses semblent, de prime abord, plus facilement liées au travail. Cependant, les travailleurs ne sont pas l'objet d'une discrimination de la part des tribunaux : le succès des travailleuses s'explique plutôt par le fait que les situations factuelles impliquant les travailleuses semblent objectivement moins litigieuses, même si elles font l'objet d'un litige. Un avocat saisi d'un dossier où un élève a poignardé une professeure aura moins de difficulté à convaincre le tribunal du fait que l'attaque est survenue à l'occasion du travail que dans les cas où le lien avec le travail dépend de la crédibilité de la victime témoignant sur les raisons d'être d'une attaque perpétrée par un collègue.

On peut s'interroger sur les raisons d'être de ces différences. Est-ce à dire que la CSST, en première instance, refuse davantage de bons dossiers provenant de travailleuses ? Cette hypothèse est plausible, compte tenu du fait que les travailleuses sont plus souvent victimes de lésions psychiques que les travailleurs et qu'il est plausible que le taux de refus de la CSST pour ces lésions soit plus élevé que le taux de refus dans le cas des lésions physiques. D'ailleurs, des 39 réclamations impliquant des travailleuses qui cherchaient à faire reconnaître leurs lésions, seulement 4, soit 10 %, avaient été acceptées par la CSST lors de la décision initiale ; chez les hommes, 25 des 88 réclamations, ou 28 %, avaient été acceptées par la CSST. Par ailleurs, dans 90 % des dossiers concernant des femmes, c'est la travailleuse qui est en appel, alors que, chez les hommes, le travailleur est partie appelante dans 72 % des cas.

Il se peut aussi que les travailleuses tiennent à être relativement certaines d'avoir d'excellentes chances de gagner avant de s'aventurer dans une révision ou un appel. Cela pourrait s'expliquer par le fait qu'elles sont moins souvent syndiquées, travaillent plus souvent dans la précarité (Conseil du statut de la femme 2000) et sont plus vulnérables à des représailles. Pour pouvoir élucider cette énigme, il faudrait faire, en fonction des variables mises en évidence dans notre

étude comme étant les plus pertinentes, une analyse statistique des décisions rendues par la CSST en première instance.

La durée des incapacités pour des lésions psychiques et, en conséquence, le coût de ces incapacités sont reconnus pour être supérieurs à ceux qu'implique une lésion physique (Hashemi et Webster 1998). Dans notre étude, les femmes étant plus souvent affectées de ce type de lésion, il se peut fort bien que la durée plus grande de leur absence soit imputable à la nature de leur lésion.

Il est important de rappeler que nos résultats ne permettent pas de tracer un portrait de la violence au travail. Deux exemples illustrent cet énoncé : d'abord, les victimes de crimes au travail sont presque absentes de notre étude, alors qu'il est fort probable qu'elles sont très souvent indemnisées par la CSST dès la première décision. Par ailleurs, peu de décisions portent sur des réclamations provenant de travailleurs et travailleuses non syndiqués, mais il est permis de croire qu'ils sont parmi les premiers à être victimes d'agressions, étant donné leur vulnérabilité et leur précarité plus grandes (Chappell et Di Martino 2000), ce qui peut aussi les inciter à se taire lorsqu'ils sont victimes de violence (Guberman 2000).

Notre étude concerne davantage l'accès à la justice et fait une analyse différenciée selon le sexe des litiges portant sur les agressions physiques et verbales survenues au travail. Certaines provinces ont légiféré pour protéger les personnes qui travaillent seules (British Columbia 1998 ; Manitoba 1988 ; Nouveau-Brunswick 1992) ou pour prévenir la violence et ses conséquences (British Columbia 1998). Ces règlements ont pour objet la prévention de certains actes de violence au travail, mais ils ne répondent pas nécessairement aux besoins de tous les travailleurs et travailleuses. Par exemple, en Colombie-Britannique, le règlement sur la violence exclut de la définition même de celle-ci un acte d'agression dont l'auteur travaille pour le même établissement. Tout en nous réjouissant de toute initiative en vue de prévenir la violence au travail, nous croyons qu'une intervention réglementaire pourra être encore plus efficace si les choix stratégiques du législateur tiennent compte des réalités différentes que vivent les hommes et les femmes. Notre étude permet de voir que les situations diffèrent beaucoup selon que la victime est agressée par un collègue ou par un supérieur, et que ce sont davantage les femmes qui sont victimes de leurs supérieurs. Une approche réglementaire comme celle de la Colombie-Britannique banalise les agressions commises par les membres de l'entreprise en les encadrant par des mesures réglementaires que l'on pourrait qualifier d'adoucées par rapport à celles qui sont prévues dans le règlement sur la violence au travail⁷. En procédant ainsi, le législateur véhicule l'idée que la violence au sein de l'entreprise est moins grave que celle qui provient de l'extérieur de l'entreprise. De telles mesures pourraient à la rigueur s'appliquer dans le cas d'agressions entre collègues, mais elles nous semblent inappropriées dans les cas où l'agresseur est un superviseur ou même l'employeur.

Nous espérons que notre étude incitera les organismes chargés de promouvoir la santé au travail à réfléchir sur l'importance de prévenir toutes les agressions au

7. Comparer les dispositions du *Règlement sur la violence* (art. 4.27 et suiv.) à celles qui concernent la mauvaise conduite (*inappropriate behaviour*) (art. 4.25 et suiv.). Lorsqu'un membre de l'entreprise est l'auteur d'un geste violent, on qualifie ce geste d'*improper behaviour*, tandis que le geste de violence est qualifié de *violence* lorsque l'auteur est étranger à l'entreprise.

travail, agressions qui entraînent chez les travailleuses et les travailleurs non seulement des lésions physiques, plus apparentes, mais aussi des lésions psychiques notables. Nous voulons souligner l'importance de réfléchir sur les outils de prévention, à caractère réglementaire ou autre, susceptibles de répondre tant aux besoins des travailleuses qu'à ceux des travailleurs. Et nous invitons tous les intervenants et intervenantes à s'interroger sur les raisons qui peuvent expliquer de telles différences dans la nature des dossiers portés en appel par les travailleuses et les travailleurs.

— RÉFÉRENCES *

AUROSSEAU, Chantal et Simone LANDRY

1996 *Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle*. Rapport publié par le Comité conjoint UQAM-CSN-FTQ dans le cadre des services aux collectivités de l'UQAM et par la Fédération des professionnels et professionnelles salariées et des cadres du Québec (FPPSCQ). Montréal, UQAM, Services aux collectivités.

BIGAUETTE, Michel

1996 « L'harmonie ne règne pas toujours entre les préposées aux bénéficiaires et leurs clients », *Objectif prévention*, 19 : 30-32.

BOYD, Neil

1995 « Violence in the Workplace in British Columbia : A Preliminary Investigation », *Canadian Journal of Criminology*, 31 : 491-519.

BULATAO, Elisabeth et Gary R. VANDENBOS

1998 « Workplace Violence : Its Scope and Issues », in G.R. VandenBos et E. Bulatao (dir.), *Violence on the Job : Identifying Risks and Developing Solutions*. Washington (DC), American Psychological Association : 1-23.

BURNONVILLE, Francine et M.-C. FOURNIER

1998 *Quand le masculin se conjugue au féminin. Étude de la FTQ sur les travailleuses qui occupent des emplois traditionnellement masculins*. Montréal, FTQ.

CENTRALE DES ENSEIGNANTS DU QUÉBEC (CEQ)

2000 *CEQ : la violence ça s'arrête ici*. Montréal, CEQ.

CENTRALE DES SYNDICATS NATIONAUX (CSN)

2001 *Agir avant la tempête : une démarche de prévention de la violence et du harcèlement au travail*. Montréal, CSN.

* Ce numéro de *Recherches féministes* est daté de 2001, mais certaines références portent la mention de 2002 parce que la publication effective a eu lieu en 2002.

CHAPPELL, Duncan, et Vittorio DI MARTINO

2000 *Violence au travail*. Genève, Bureau international du travail.

CLICHE, Bernard, et Martine GRAVEL

1997 *Les accidents du travail et les maladies professionnelles : indemnisation et financement*. Cowansville, Éditions Yvon Blais.

COLE, Libby et autres

1997 « Psychosocial Correlates of Harassment, Threats and Fear of Violence in the Workplace », *Scandinavian Journal on Work, Environment, and Health*, 23 : 450-457.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CSST)

2001 « L'indemnisation par la C.S.S.T. des lésions professionnelles attribuables à la violence au travail », conférence prononcée par M. Bernard Chabot à l'occasion de la Conférence trinationale sur la violence en tant que risque en milieu de travail, organisée dans le cadre de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail, Montréal, 29-30 novembre 2001.

CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME

2000 *Travailler autrement : pour le meilleur ou pour le pire ? Les femmes et le travail atypique*. Québec, Conseil du statut de la femme.

DAMANT, Dominique, Johanne DOMPIERRE et Nathalie JAUVIN

1997 *La violence en milieu de travail. Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes*. Québec, Université Laval.

DUGUET, Anne-Marie et autres

1987 « Violences volontaires sur les lieux de travail », *Journal de médecine légale-droit médical*, 30, 1 : 49-54.

EVERS, George, et Peter VAN DER VELDEN

1993 « Un nouveau type de risque professionnel : le problème des agressions et des actes de violence sur le lieu de travail enfin reconnu », *Janus*, 14 : 18.

FÉDÉRATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC (FIIQ)

1995 *Enquête sur la violence faite aux infirmières en milieu de travail*. Montréal, FIIQ.

FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES DU QUÉBEC (FTQ)

1993 *La violence en milieu de travail*. Montréal, FTQ.

FINDORFF-DENNIS, M. et autres

1999 « Work Related Assaults : The Impact on Victims », *AAOHN Journal*, 47, 10 : 456-458.

GUBERMAN, Nancy

2000 « La banalisation de la violence en milieu de travail », *Options*, 19 : 171-223.

HARKNESS, Lee

1997 « Part of the Job ? A Study of Violence at Work », *Occupational Health Review*, 65 : 25-27.

HASHEMI, Lobat, et Barbara WEBSTER

1998 « Non-Fatal Workplace Violence Workers' Compensation Claims (1993-1996) », *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 40, 3 : 561-567.

HURRELL, Joseph, Karen WORTHINGTON et Richard DRISCOLL

1998 « Job Stress, Gender and Workplace Violence : Analysis of Assault Experiences of State Employees », in G.R. VandenBos et E. Bulatao (dir.), *Violence on the Job : Identifying Risks and Developing Solutions*. Washington (DC), American Psychological Association : 163-170.

KING Judith, et David ALEXANDER

1998 « Unions Respond to Violence on the Job », in G.R. VandenBos et E. Bulatao (dir.), *Violence on the Job : Identifying Risks and Developing Solutions*. Washington (DC), American Psychological Association : 315-325.

LEGAULT-FAUCHER, Monique

1994 « Violence en milieu de travail. Opération détection désamorçage ». *Prévention au travail*, hiver : 5-9.

LEGAULT, Marie-Josée

2001 « Violence auprès des femmes dans les secteurs d'emploi non traditionnellement féminins et indemnisation », *Pistes*, 3, 1 : 1-20.

LEYMANN, Heinz

1996 *Mobbing : la persécution au travail*. Paris, Seuil.

LIPPEL, Katherine

1992 *Le stress au travail : l'indemnisation des atteintes à la santé en droit québécois, canadien et américain*. Cowansville, Éditions Yvon Blais.

1998 *La notion de lésion professionnelle*. 3^e éd. Montréal, UQAM, Services aux collectivités.

1999 "Workers' Compensation and Stress : Gender and Access to Compensation ", *International Journal of Law and Psychiatry*, 22, 1 : 79-89.

2000 « Compensation for RSI in Québec : Systemic Discrimination against Women Workers ? », conférence présentée à l'American Public Health Association, 128th Annual Meeting, à Boston.

LIPPEL, Katherine et Diane L. DEMERS

1996 « L'invisibilité : facteur d'exclusion. Les femmes victimes de lésions professionnelles », *Revue canadienne de droit et société*, 11 : 87-134.

LISS, Gary et Lisa McCASKELL

1994 « Injuries Due to Violence : Workers' Compensation Claims among Nurses in Ontario », *AAOHN Journal*, 42, 8 : 384-390.

MAINELLIS, Kris A.

1996 « How Bad is Violence in the Hospitals ? », *Safety and Health*, 153, 1 : 50-54.

MESSING, Karen

1997 « Women's Occupational Health : A Critical Review and Discussion of Current Issues », *Women & Health*, 24, 4 : 39-68.

MESSING, Karen et Ana Maria SEIFERT

Sous presse « On est là toutes seules : contraintes et stratégies des femmes à contrat de durée déterminée dans l'enseignement aux adultes », *Travailler*.

MINISTÈRE DU TRAVAIL DU QUÉBEC

2001 *Rapport interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*. Québec, [En ligne], [<http://www.travail.gouv.qc.ca>] (date de consultation : 4 janvier 2002).

NATIONAL INSTITUTE FOR OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH (NIOSH)

1996 « Violence in the Workplace. Risk Factors and Prevention Strategies », *Current Intelligence Bulletin*, [En ligne], [www.cdc.gov/Niosh/violcont.html] (date de consultation : 4 janvier 2002).

NEUMAN, Joel et Robert BARON

1998 « Workplace Violence and Workplace Agression : Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes and Preferred Targets », *Journal of Management*, 24, 3 : 391-419.

NORTHWESTERN NATIONAL LIFE INSURANCE CO (1993)

1998 « Fear and Violence in the Workplace », in G.R. VandenBos et E. Bulatao (dir.), *Violence on the Job : Identifying Risks and Developing Solutions*. Washington (DC), American Psychological Association : 385-398.

NOVA SCOTIA OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY ADVISORY COUNCIL

1995 *Working Group Report on a Regulation for « Protection of Workers from Violence in the Workplace »*, s.l., American Psychological Association.

PAOLI, Pascal, et Damien MERLLIÉ

2001 *Third European Survey on Working Conditions 2000*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Luxembourg.

SEIFERT, Ana Maria, Karen MESSING et Lucie DUMAIS

1997 « Star Wars and Strategic Defense Initiatives : Work Activity and Health Symptoms of Unionized Bank Tellers during Work Reorganization », *International Journal of Health Services*, 27, 3 : 455-477.

SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE (S.C.F.P.), SERVICE DE LA SANTÉ
ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

1994 Passons à l'action – Une trousse pour faire échec à la violence au travail. s.l.,
S.C.F.P.

VALETTE, Jean-Claude

2001 « Harcèlement moral : pour une méthodologie syndicale d'action », *Le
Peuple*, 1547 : 27-29.

VANDENBOS, Gary R. et Elizabeth BULATAO (dir.)

1998 *Violence on the Job : Identifying Risks and Developing Solutions*.
Washington, (DC), American Psychological Association.

WHITE, Thomas

1998 « Research, Practice & Legal Issues Regarding Workplace Violence : A Note of
Caution », in G.R. VandenBos et E. Bulatao (dir.), *Violence on the Job :
Identifying Risks and Developing Solutions*, American Psychological
Association. Washington (DC), American Psychological Association, 87-100.

Législation citée

BRITISH COLUMBIA (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

1998 *Occupational Health and Safety Regulation : Core Requirements, Working
Alone or in Isolation ; Improper behaviour ; Violence*, sections 4.21-4.31.

MANITOBA

1988 *Règlement sur les travailleurs qui effectuent du travail en isolement*. Règ.
Man. 105/88 adopté en vertu de la *Loi sur la sécurité et l'hygiène du travail*,
(C.P.L.M. c. W210).

NOUVEAU-BRUNSWICK

1992 *Règlement sur le code de directives pratiques en matière de travail
solitaire*, Règlement 92-133 (D.C. 92-801).

QUÉBEC

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, L.R.Q.,
c. A-3.001.