

VIOLENCES AU TRAVAIL, HARCELEMENT MORAL ET SEXUEL

**SYNTHESE DE LA RECHERCHE SUR
LES CARACTERISTIQUES ET LES CONSEQUENCES
POUR LES TRAVAILLEURS FEMININS ET MASCULINS**

Avril 2003

Recherche réalisée par le
Département des sciences politiques et sociales
de l'Université catholique de Louvain
avec la collaboration du Centrum LUCAS de la
Katholieke Universiteit Leuven
à la demande de la Direction générale Humanisation du travail du
SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

Cette recherche a été réalisée
avec le soutien de
l'Union européenne -
Fonds social européen



Cette publication peut être obtenue gratuitement:

- Par téléphone au 02 233 42 14
- Par commande directe sur le site du SPF:
<http://www.meta.fgov.be>
- Par écrit à la
Cellule Publications du
SPF Emploi, Travail et Concertation
sociale
rue Belliard 51
1040 Bruxelles
Fax : 02 233 42 36
E-mail: publi@meta.fgov.be

Cette publication est également consultable sur le site Internet du SPF
<http://www.meta.fgov.be>

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands

La reproduction, même partielle, des textes de cette publication n'est autorisée que moyennant la citation de la source.

La rédaction de cette publication a été achevée le 20 février 2002

Rédaction: Ada GARCIA (UCL), Catherine HUE (UCL), Sybille OPDEBEECK (KUL), Joeri VAN LOOY (KUL) avec la participation d'Alexandra DE TROZ, Isabelle DUMONT (GSW-CeFeSoc), Emalaf SEMEREAB, Serge VAN DIEST (GSW-CeFeSoc).

Coordination: Direction de la communication

Couverture et supervision graphique: Hilde Vandekerckhove

Mise en page: Sylvie Peeters

Photos des pages intérieures: Eric Audras, Patrick Sheándell O'Carroll

Impression: Joh. Enschedé - Van Muysewinkel

Diffusion: Service des publications

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2003/1205/21

AVERTISSEMENT

Les termes «travailleur», «employeur», «expert» et «conseiller» utilisés dans cette brochure désignent les personnes des deux sexes.

AVANT-PROPOS

Qu'est-ce que la violence au travail? Comment identifier ce phénomène sur son lieu de travail? Qui sont les auteurs et les victimes de la violence au travail? Quels sont les facteurs de risque et les circonstances de la violence au travail? Quelles sont les stratégies des victimes et les réactions de l'entourage face à la violence au travail? Quelles sont les conséquences de la violence au travail sur le bien-être des travailleurs?

L'objectif de cette brochure est d'apporter des réponses aux éventuelles questions que se posent les travailleurs par rapport à la problématique de la violence au travail sur base d'une enquête menée durant l'année académique 2001-2002. Cette brochure vise, sur base des résultats de ces investigations, à sensibiliser les travailleurs et à les informer des diverses caractéristiques, facteurs de risque et conséquences de la violence au travail.

TABLE DES MATIERES

Avant-propos	3
Table des matières	5
Introduction	9
I. Violence au travail, harcèlement moral ou sexuel au travail	11
I.1 De quoi s'agit-il?	11
I.1.1 Violence au travail: définition	11
I.1.2 Harcèlement moral au travail: définition	11
I.1.3 Harcèlement sexuel au travail: définition	11
I.2 Comment identifier un phénomène de harcèlement au travail?	12
I.2.1 Description des comportements de harcèlement au travail	12
A. Typologie des faits de harcèlement	12
B. Nature et fréquence des faits de harcèlement	13
I.2.2 Critères des comportements de harcèlement moral et sexuel	15
A. Critères des comportements de harcèlement moral	15
B. Critères des comportements de harcèlement sexuel	15
I.3 Comment un phénomène de harcèlement apparaît-il et comment évolue-t-il?	16
I.3.1 Événements déclencheurs	16
I.3.2 Evolution en processus d'exclusion	16
I.4 Qui sont les principaux auteurs du harcèlement moral et sexuel?	18
I.4.1 Statut hiérarchique des auteurs de harcèlement	18
A. Statut hiérarchique des auteurs de harcèlement moral	18
B. Statut hiérarchique des auteurs de harcèlement sexuel	18
I.4.2 Sexe des auteurs de harcèlement	19
A. Sexe des auteurs de harcèlement moral	19
B. Sexe des auteurs de harcèlement sexuel	19
I.5 Qui sont les victimes de harcèlement moral et sexuel?	20
I.5.1 Caractéristiques personnelles des victimes de harcèlement moral	20
I.5.2 Caractéristiques personnelles des victimes de harcèlement sexuel	20
2. Etendue et facteurs de risque socio-professionnels de la violence au travail	21
2.1 Quelles sont les proportions de victimes de violence au travail en Belgique?	21
2.2 Quels sont les facteurs de risque socio-professionnels?	22
2.2.1 Facteurs de risque socio-professionnels de harcèlement moral	22
A. Région du lieu de travail	22
B. Secteur d'activité	22
C. Branche d'activité	22
D. Taille de l'entreprise	22
E. Statut du travailleur	22
2.2.2 Facteurs de risque socio-professionnels de harcèlement sexuel	22
A. Ancienneté	23
B. Taille de l'entreprise	23
C. Type de contrat d'emploi	23

3.	Circonstances de la violence au travail	25
3.1	Pour quelles raisons un phénomène de harcèlement se développe-t-il sur le lieu de travail?	25
3.1.1	Circonstances liées à la situation de travail	25
A.	Problèmes liés à la gestion du personnel	25
B.	Problèmes liés à l'organisation du travail	25
C.	Contexte de changement organisationnel	25
D.	Stress professionnel et climat de travail	26
E.	Inégalités de rémunération et contexte de travail politisé	26
3.1.2	Circonstances liées à la victime	26
A.	Traits de personnalité	26
B.	Ecart par rapport à la norme du groupe	26
C.	Attitudes par rapport au travail	26
D.	Statut professionnel	26
E.	Changement de milieu de travail	26
F.	Manifestation de comportement(s) mal accepté(s)	27
G.	Circonstances privées	27
3.1.3	Circonstances liées à l'agresseur	27
A.	Le harcèlement n'est pas un fait isolé dans le chef de l'agresseur	27
B.	Abus de pouvoir	27
C.	Personnalité pathologique	28
D.	Statut professionnel	28
E.	Traits de personnalité	28
F.	Circonstances privées	28
G.	Sentiment de jalousie, d'envie	28
H.	Poursuite d'un but	28
I.	Défaut(s) de compétence professionnelle	28
3.1.4	Circonstances liées à l'existence d'un conflit	28
3.2	Une circonstance isolée peut-elle être à l'origine d'un harcèlement?	29
4.	Stratégies des victimes et réactions de l'entourage face à la violence au travail	31
4.1	Quelles sont les stratégies mises en place par les victimes pour faire face au harcèlement?	31
4.1.1	Stratégies centrées sur l'émotion	31
A.	Stratégies centrées sur l'émotion sous la forme de pensées	32
B.	Stratégies centrées sur l'émotion sous la forme d'attitudes	32
4.1.2	Stratégies centrées sur le problème	32
A.	Stratégies centrées sur le problème sous la forme de pensées	32
B.	Stratégies centrées sur le problème sous la forme d'attitudes	32
4.2	Comment évoluent les stratégies mises en place par les victimes pour faire face au harcèlement?	34
4.3	Quelles sont les réactions de l'entourage de la victime face au harcèlement?	35
4.3.1	Réactions de l'entourage personnel	35
A.	Réactions positives	35
B.	Réactions négatives	35
C.	L'entourage personnel subit les conséquences du harcèlement	35
D.	La victime évite de parler du problème à son entourage personnel	35
E.	Un membre de l'entourage personnel veut intervenir pour faire cesser le harcèlement	35
4.3.2	Réactions de l'entourage professionnel	35
A.	Réactions des collègues	35
B.	Réactions de la hiérarchie	36

5.	Conséquences de la violence au travail	37
5.1	Quelles sont les conséquences de la violence au travail dans la vie personnelle des victimes?	38
5.1.1	Impact sur la santé	38
	A. Conséquences physiques	38
	B. Conséquences psychologiques	38
5.1.2	Impact sur la sphère socio-économique	39
	A. Conséquences relationnelles	39
	B. Conséquences financières	39
5.2	Quelles sont les conséquences de la violence au travail dans la vie professionnelle des victimes?	39
5.2.1	Impact sur la vie professionnelle	39
5.2.2	Impact sur la satisfaction au travail	40
6.	Connaissances des réglementations et attitudes à adopter en cas de violence au travail	41
6.1	Quelles sont les connaissances des travailleurs quant aux réglementations existantes destinées à les protéger de la violence au travail?	41
6.2	Que faire en cas de violence au travail?	42
6.2.1	Moyen d'action interne à l'entreprise	42
6.2.2	Moyens d'action externes à l'entreprise	43
6.3	Pour en savoir plus	45
Conclusion		47

INTRODUCTION

Depuis une dizaine d'années, la problématique de la violence au travail fait l'objet d'un intérêt croissant tant de la part de la communauté scientifique que des médias de nombreux pays. En Belgique, dans le courant de l'année académique 2001-2002, une recherche nationale a été menée auprès d'un échantillon de travailleurs et de travailleuses dans trois régions du pays: en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. Intitulée « Violences au travail: harcèlement moral et sexuel, caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins », cette recherche a été entreprise à l'initiative de la Direction générale Humanisation du travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale avec le soutien du Fonds social Européen.

Cette recherche nationale a inclu deux types d'enquêtes:

- ◆ *La première enquête a eu pour objectif de déterminer l'ampleur de la violence au travail en Belgique, en particulier les phénomènes de harcèlement moral et sexuel et les facteurs de risque qui leur sont associés. Cette enquête, à caractère quantitatif, a été réalisée sur base d'un sondage téléphonique auprès d'un échantillon de 2000 personnes qui ont préalablement été tirées au sort.*
- ◆ *La seconde enquête a eu pour objectif d'analyser le processus de violence au travail et d'obtenir des données plus précises quant aux caractéristiques du harcèlement. Cette enquête, à caractère qualitatif, a été réalisée sur base d'un appel à témoignages. 193 sujets en région wallonne et 197 sujets en région flamande ont accepté de témoigner de leur expérience auprès d'enquêteurs formés à cet effet. Les données issues des entretiens ont été recueillies afin de tester et de compléter les résultats de l'enquête par sondage.*

Cette brochure contient les résultats obtenus lors des deux enquêtes. Nous appelons « enquête par sondage », la première partie (quantitative) de la recherche et « enquête par témoignages », la seconde partie (qualitative) de la recherche. En outre, une attention particulière a été accordée aux réactions des hommes et des femmes dans l'analyse des résultats et plus spécifiquement dans l'analyse des données de l'enquête par témoignages. Toutes les données récoltées au cours de la recherche visent à offrir aux travailleurs concernés ou non par cette problématique des informations et des moyens susceptibles de contribuer à la lutte contre les différentes formes de violences sur le lieu de travail.

Cette recherche nationale a été réalisée à l'Université catholique de Louvain sous la direction d'Ada GARCIA. Pour le volet qualitatif (enquête par témoignages) de la recherche en région flamande, une collaboration a été établie avec une équipe de chercheurs du Centre LUCAS de la Katholieke Universiteit Leuven, placée sous la direction de Sybille OPDEBEECK.

1. Violence au travail, harcèlement moral ou sexuel au travail

1.1 De quoi s'agit-il?

La loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail détermine ce qu'il faut entendre par violence au travail, harcèlement moral ou sexuel au travail⁽¹⁾.

1.1.1 Violence au travail: définition

On appelle violence au travail chaque situation de fait où un travailleur est persécuté, menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son contrat de travail⁽²⁾.

1.1.2 Harcèlement moral au travail: définition

On appelle harcèlement moral au travail les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise ou l'institution, qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur (ou d'une autre personne à qui la loi s'applique) lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant⁽³⁾.

1.1.3 Harcèlement sexuel au travail: définition

On appelle harcèlement sexuel au travail, toute forme de comportement verbal, non verbal ou corporel de nature sexuelle, dont celui qui s'en rend coupable, sait ou devrait savoir, qu'il affecte la dignité de femmes et d'hommes sur les lieux de travail⁽⁴⁾.

(1) Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale met gratuitement à disposition un commentaire juridique de la loi sous le titre **“La protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail - Commentaire juridique de la loi du 11 juin 2002”** (pour l'obtenir voir page 45)

(2) Article 32 ter, alinéa 1, 1° de la loi du 11 juin 2002 sur la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail

(3) Article 32 ter, alinéa 1, 2° de la loi du 11 juin 2002

(4) Article 32 ter, alinéa 1, 3° de la loi du 11 juin 2002

1.2 Comment identifier un phénomène de harcèlement au travail?

Pour identifier une problématique de harcèlement au travail, deux questions doivent être posées:

- Quels sont les comportements de harcèlement au travail?
- Quels sont les critères déterminant l'existence d'une problématique de harcèlement moral ou sexuel au travail?

1.2.1 Description des comportements de harcèlement au travail

A. Typologie des faits de harcèlement

Les comportements de harcèlement recensés au cours des témoignages sont nombreux et variés. Deux grands types de faits de harcèlement ont été identifiés:

- Faits de violence orientés vers le travail, répartis en cinq catégories.
- Faits de violence orientés vers la personne, répartis en quatre catégories.

FAITS DE VIOLENCE ORIENTES VERS LE TRAVAIL:

A. Evaluation du travail

1. Critiquer injustement ou exagérément le travail
2. Evaluation négative du travail, notes de service
3. Contrôle excessif du travail
4. Contrôle médical excessif

B. Distribution des tâches

1. Retrait de tâches de travail
2. Surcharge de travail
3. Absence de travail
4. Multiplication de tâches différentes/nouvelles
5. Tâches inadaptées au niveau de compétence ou à l'état de santé de la victime
6. Tâches inutiles ou absurdes

C. Gestion de la carrière du personnel

1. Chantage à l'emploi, à la promotion, à une mutation
2. Mutation imposée
3. Retrait ou changement d'attribution des outils de travail (bureau, fax, ordinateur, téléphone ...)
4. Discrimination par rapport aux congés, aux horaires, à la charge de travail, à la demande de formation
5. Incitations verbales à quitter l'emploi

D. Communication professionnelle

1. Déformation ou dissimulation de l'information nécessaire à la réalisation du travail, sabotage du travail
2. Discrediter la victime dans son travail devant des tiers

E. Comportements délictueux

1. Atteintes au droit du travail (retrait de primes de fin d'année, du pécule de vacances ou des congés légaux, multiplication de contrats à durée déterminée ...)
2. Vol de documents de travail.

FAITS DE VIOLENCE ORIENTES VERS LA PERSONNE:

A. Violence verbale

1. Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrètes, écouter les conversations téléphoniques, lire les mails, envahir la victimes d'appels téléphoniques ou de lettres recommandées à son domicile ...)
2. Critiquer la vie privée de la victime
3. Brimades verbales, hurler sur la victime
4. Propos portant atteinte à la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, racisme, sexisme, surnom ...)
5. Disqualification de la personne en présence de tiers
6. Refuser de collaborer avec la victime
7. Manipulation de la communication verbale (nier un accord pris oralement, mensonges, discours variable ou vague, chantage affectif, manipulation des sentiments ...)
8. Interdire à d'autres travailleurs d'adresser la parole à la victime
9. Rumeurs malveillantes, accusations non fondées

B. Violence physique

1. Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table ...)
2. Menaces d'agression physique
3. Agression physique (bousculer, cracher, marcher sur le pied, molester ...)
4. Dégradation/dérangement du matériel de travail ou des biens personnels de la victime
5. Traque/stalking (suivre la victime dans la rue, la guetter à son domicile ...)
6. Extorsion d'argent/racket avec intimidation physique
7. Conditions de travail insalubres (expositions répétées et non alternées de la victime à des produits dangereux, manutention répétée d'objets trop lourds ...)

C. Violence sexuelle

1. Violence sexuelle sans contact physique (faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller la victime du regard ...)
2. Violence sexuelle avec contact physique (effleurements, contacts physiques recherchés, attouchements sexuels ...)

D. Violence comportementale

1. Petites vexations, mesquineries (couper le chauffage, cacher des objets ...)
2. Gestes offensants (tourner le dos, refus de dire bonjour, refus de serrer la main, hausser les épaules, soupirer, lever les yeux au ciel ...).

B. Nature et fréquence des faits de harcèlement

Les faits rapportés par les personnes interrogées lors de l'enquête par sondage sont dans 84% des cas de nature mixte (faits orientés vers le travail et faits orientés vers la personne).

Parmi les faits de violence orientés vers le travail:

- 77% des personnes qui ont participé à l'étude rapportent des faits de harcèlement relatifs à l'évaluation de leur travail. Autrement dit, plus des 3/4 des personnes interrogées ont fait l'objet de critiques abusives quant à la qualité de leur travail.
- 61% des personnes interrogées font état de faits de harcèlement liés à la distribution des tâches.

- 
- Une déficience dans la gestion des carrières des membres du personnel et une mauvaise gestion de la communication sont rapportés comme faits de harcèlement par 59% des personnes enquêtées.
 - 28% des personnes interrogées disent avoir fait l'objet de comportements délictueux.

Parmi les faits de violence orientés vers la personne:

- 91% des personnes interrogées disent avoir été soumises sur leur lieu de travail à de la violence verbale. Ce type de violence peut prendre la forme d'un ton de voix inacceptable ou de propos discriminatoires voire insultants. Il peut s'agir aussi de pratiques plus insidieuses telles que la diffusion de rumeurs et de calomnies.
- 40% des personnes interrogées disent avoir fait l'objet de violence comportementale. Cette forme de violence se caractérise essentiellement par des attitudes non verbales mais sans atteinte physique directe de la personne.
- 28% des personnes interrogées disent avoir été exposées à de la violence physique.
- 7% des personnes interrogées disent avoir fait l'objet de violence sexuelle. La violence sexuelle se caractérise par des manifestations physiques (frôlement, attouchements, viol ...), des manifestations verbales (invitations, remarques suggestives ou déplacées, questions sur la vie sexuelle ...) et/ou par des manifestations non-verbales (regards, exhibitionnisme, pornographie ...).

Les hommes et les femmes ont fait indifféremment l'objet des comportements de violence au travail précités. A l'exception des femmes qui ont été significativement plus nombreuses que les hommes à rapporter des faits de violence sexuelle.



1.2.2 Critères des comportements de harcèlement moral et sexuel

L'identification d'une problématique de harcèlement sur le lieu de travail réclame outre la présence de fait(s) de violence, la présence de certains critères⁽⁵⁾:

A. Critères des comportements de harcèlement moral

Pour qu'un comportement soit reconnu comme un fait de harcèlement moral, quatre critères doivent être rencontrés:

◆ Les comportements doivent être abusifs

Par comportements abusifs, on entend un détournement de la finalité du travail. A titre d'exemple: un refus de communication manifeste, des critiques méchantes relatives au travail, des paroles et des attitudes injurieuses ... Par contre, il n'est pas abusif de la part de l'employeur d'exiger de son personnel qu'il accomplisse des tâches qui lui sont dévolues en raison de son engagement.

◆ Les comportements doivent être répétés

Certains comportements, pris isolément, peuvent sembler anodins. Par exemple, une remarque désobligeante voire insultante faite dans un moment d'énervement n'est pas significative. En revanche, si cette remarque désobligeante relative à la qualité du travail est répétée de jour en jour, alors on peut parler de harcèlement moral.

◆ Les comportements doivent avoir « pour objet ou pour effet:

- de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne;
- de mettre en péril son emploi;
- ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

Les travailleurs ne pourront donc plus invoquer la circonstance qu'ils ignoraient que certains comportements étaient répréhensibles ou qu'ils n'ont pas agi volontairement dans le but de nuire à autrui.

◆ Les comportements doivent avoir lieu lors de l'exécution du travail

Les faits de violence commis après les prestations de travail ne sont pas pris en compte. Par contre, tout comportement de violence commis hors du lieu de travail mais pendant l'exécution du travail est pris en compte, ainsi tous les travailleurs itinérants (délégués médicaux, représentants de commerce) sont aussi concernés par la loi.

B. Critères des comportements de harcèlement sexuel

Tout comportement à connotation sexuelle est qualifié de harcèlement sexuel:

- ◆ S'il est indésirable, déplacé et blessant pour la personne qui en fait l'objet.
- ◆ S'il est utilisé explicitement ou implicitement comme base d'une décision affectant les droits d'un travailleur en matière d'emploi, de promotion, de salaire, de formation professionnelle ou de toute autre décision relative à l'emploi (chantage à l'emploi ou à la promotion).
- ◆ S'il crée un climat d'intimidation, d'hostilité ou d'humiliation à l'égard de la personne qui en fait l'objet.

(5) CORDIER, J.-P., Commentaire de la loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement sexuel ou moral au travail, 2002.

1.3 Comment un phénomène de harcèlement apparaît-il et comment évolue-t-il?

Un phénomène de harcèlement est généralement déclenché par un événement mal géré dans une situation de travail donnée. Une fois le harcèlement enclenché, il est susceptible (si personne n'intervient pour interrompre les comportements de violence) d'évoluer en processus d'exclusion progressive du marché de l'emploi.

1.3.1 Événements déclencheurs

Les données récoltées lors de l'enquête par témoignages révèlent de nombreux événements déclencheurs. Par événement déclencheur, on entend un fait qui sur le lieu de travail déclenche un processus de harcèlement.

Les quatre événements déclencheurs les plus souvent cités tant par les hommes que par les femmes enquêtés sont:

- l'entrée dans un nouvel emploi ou une nouvelle fonction;
- l'entrée en fonction d'un nouveau supérieur hiérarchique;
- la dénonciation par la victime de dysfonctionnements ou de malversations;
- un conflit relatif à l'organisation du travail.

Contrairement aux hommes, les femmes rapportent cinq événements déclencheurs proprement féminins:

- le refus de céder à du harcèlement sexuel;
- la réduction du temps de travail pour la garde des enfants et pour des raisons familiales;
- l'annonce d'une grossesse;
- le retour de congé de maternité;
- le refus d'avances émanant d'un supérieur hiérarchique.

Un autre événement déclencheur rapporté exclusivement par les femmes est l'arrivée d'un(e) nouveau(elle) collègue.

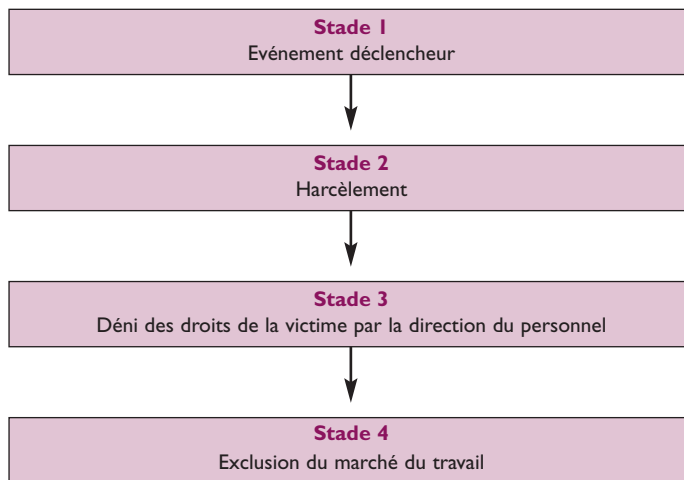
1.3.2 Evolution en processus d'exclusion

Lorsque de tels événements et changements ne sont pas traités ou mal gérés sur le lieu de travail, ils peuvent évoluer en harcèlement. L'exemple qui suit illustre comment l'arrivée d'un(e) nouveau(elle) collègue peut dégénérer en harcèlement.

Pascaline travaille comme secrétaire dans une organisation depuis quelques années lorsque Aurélie arrive. Pascaline est naturellement chargée de « mettre au courant » la nouvelle employée. Mais très vite, cette dernière prend une ascendance sur Pascaline, refusant de suivre ses conseils, la prenant de « haut ». Elles partagent le même bureau, le même ordinateur, le même agenda et ont les mêmes tâches de travail. En l'absence de Pascaline, Aurélie fait des remarques auprès du responsable de service, sabote l'ordinateur, dissimule l'agenda. Des remarques désobligeantes, parfois sur un ton de voix inacceptable, fusent devant les clients laissant Pascaline sans défense. Sa santé physique et mentale se détériore progressivement et Pascaline part en congé maladie. Malgré les démarches qu'elle a entreprises afin d'obtenir gain de cause, elle est discréditée auprès de son employeur et sera licenciée.

Dans cet exemple comme dans de nombreux autres, le changement semble représenter un facteur de risque, favorisant l'installation d'un processus de harcèlement. Cet événement déclencheur à priori anodin a dans ce cas-ci entraîné l'exclusion du marché de l'emploi de la victime. Le passage d'un événement déclencheur à l'exclusion du marché du travail se déroule généralement en qua-

tre stades successifs lorsque personne n'intervient pour mettre un terme au(x) comportement(s) de harcèlement⁽⁶⁾:



Au stade 1, l'événement déclencheur est habituellement suivi de petites attaques ponctuelles difficilement repérables à ce stade du processus.

Au stade 2, les comportements de violence déjà présents au stade précédent se reproduisent.

La victime adopte par rapport au harcèlement une attitude défensive et commet des erreurs dans la réalisation de son travail.

Au stade 3, la direction du personnel réagit souvent trop tard et au détriment de la victime. Dans de nombreux cas, la direction est impuissante et dépassée par la gravité de la situation. Il lui devient dès lors plus facile d'imputer la responsabilité du harcèlement à la victime car à ce stade, elle a souvent tendance à déranger son entourage par ses réflexes défensifs. A bout de ressources, la victime devient gênante et se fait progressivement expulser de son lieu de travail.

Au stade 4, la victime est exclue du marché de l'emploi. Cette exclusion se manifeste notamment par la mise au placard, par un transfert successif d'un poste à l'autre, par la mise en invalidité, par le licenciement voire même par la décision d'internement psychiatrique. La victime qui entre dans ce dernier stade du processus en arrive parfois à interrompre prématurément sa vie professionnelle car le traitement qu'elle a subi laisse des traces à la fois sur sa santé et son travail.

Ces quatre stades correspondent à un processus de harcèlement complet. Au fil des stades, une aggravation de la situation de travail peut être observée. Pour ces raisons, il importe de repérer le harcèlement aux étapes les plus précoces et d'intervenir afin d'éviter son développement jusqu'aux conséquences les plus graves.

(6) LEYMANN, Heinz, **Mobbing - La persécution au travail**, Editions du Seuil, Paris, 1996.

1.4 Qui sont les principaux auteurs du harcèlement moral et sexuel?

Toute personne peut être l'auteur de faits de violence au travail. Certaines personnes peuvent nuire intentionnellement à autrui tandis que d'autres n'ont pas conscience du tort qu'elles peuvent causer à autrui. Néanmoins, quiconque manifeste aujourd'hui de tels comportements de violence intentionnellement ou non sait ou devrait savoir qu'ils sont désormais répréhensibles.

1.4.1 Statut hiérarchique des auteurs de harcèlement

L'auteur de comportements de harcèlement peut être un supérieur hiérarchique, un subordonné, un collègue et/ou un individu tiers à l'organisation.

Lorsque le harcèlement moral émane d'un ou plusieurs :

- supérieur(s) hiérarchique(s), on parle de harcèlement vertical descendant;
- subordonné(s), on parle de harcèlement vertical ascendant;
- collègue(s), on parle de harcèlement horizontal;
- individu(s) tiers à l'organisation comme un client par exemple, on parle de harcèlement latéral (il n'existe à ce jour aucune donnée statistique relative à cette forme de harcèlement).

Certaines situations de harcèlement initiées par une ou plusieurs personne(s) de la même position hiérarchique peuvent évoluer en harcèlement mixte. Par exemple, un processus de harcèlement peut être initié par un collègue (harcèlement horizontal) pour émaner ensuite à la fois de ce collègue et d'un supérieur hiérarchique (harcèlement mixte, c'est-à-dire combinaison d'un harcèlement horizontal et vertical descendant).

Les personnes enquêtées font état d'un nombre d'auteur(s) de harcèlement variant entre un et dix. Elles désignent un « agresseur principal » assisté par quelques « complices ».

A. Statut hiérarchique des auteurs de harcèlement moral

Les données récoltées lors de l'enquête par sondage révèlent que :

- dans 48% des cas, le harcèlement moral émane du supérieur hiérarchique (harcèlement vertical descendant);
- dans 29% des cas, le harcèlement moral émane d'un collègue (harcèlement horizontal);
- dans 7% des cas, le harcèlement moral émane d'un subalterne (harcèlement vertical ascendant);
- dans 16% des cas, le harcèlement moral émane de personnes de statuts différents (harcèlement mixte).

Autrement dit, le harcèlement moral vertical descendant serait la forme de harcèlement la plus fréquente sur les lieux de travail. Ce phénomène semble donc particulièrement lié aux relations de pouvoir qui se développent sur le lieu de travail.

B. Statut hiérarchique des auteurs de harcèlement sexuel

Les résultats de l'enquête par sondage indiquent que les faits de harcèlement sexuel émanent indistinctement de supérieur(s) hiérarchique(s) et de collègue(s). Comme dans le cas du harcèlement moral, la proportion de victimes ayant rapporté un harcèlement initié par un subalterne est très faible (5%).

1.4.2 Sexe des auteurs de harcèlement

A. Sexe des auteurs de harcèlement moral

- Dans 63% des cas, les hommes sont désignés comme auteurs de faits de harcèlement moral tant par les victimes masculines que féminines.
- Dans 22% des cas, les femmes sont désignées comme auteurs de faits de harcèlement moral tant par les victimes masculines que féminines.
- Dans 14% des cas, les deux sexes sont désignés comme auteurs de faits de harcèlement moral tant par les victimes masculines que féminines.

Les victimes masculines sont significativement plus harcelées par des hommes (81%) que par des femmes (9%). Dans 10% des cas, les victimes masculines sont harcelées par des personnes des deux sexes.

Les victimes féminines sont davantage harcelées par des hommes (43%) que par des femmes (38%). Dans 19% des cas, les victimes féminines sont harcelées par des personnes des deux sexes.

Lorsque l'auteur présumé est un homme, la victime est le plus souvent un homme. Comme pour les hommes, les auteurs féminins s'en prennent davantage aux femmes qu'aux hommes.

B. Sexe des auteurs de harcèlement sexuel

Les hommes et les femmes sont majoritairement victimes d'auteurs masculins. Ce cas de figure représente plus des trois quarts des situations décrites (78% en tenant compte des personnes ayant désigné plusieurs auteurs de sexe différent).

Comme dans le cas du harcèlement moral, lorsque l'auteur du harcèlement est une femme, la victime est le plus souvent aussi une femme. Plus rares sont les cas où un homme se trouve la cible de violence sexuelle de la part d'une femme.



1.5 Qui sont les victimes de harcèlement moral et sexuel?

Tout individu est susceptible de devenir victime de harcèlement. Un étudiant jobiste, un intérimaire ou encore un représentant de commerce peut aussi être exposé à une problématique de harcèlement lors de l'exécution de son travail. Toutefois, l'enquête par sondage révèle plusieurs facteurs de risque de harcèlement liés aux caractéristiques personnelles de la victime.

1.5.1 Caractéristiques personnelles des victimes de harcèlement moral

Selon les résultats de l'enquête par sondage, hormis la région de résidence, aucune caractéristique personnelle ne semblerait liée à la problématique de harcèlement moral au travail. En d'autres mots, aucune caractéristique telle que l'âge, le sexe, la nationalité, le statut marital, le statut parental ou le niveau d'instruction prédisposerait un individu à devenir victime de harcèlement moral sur son lieu de travail.

La variable qui prédisposerait un individu à vivre une problématique de harcèlement moral, selon les résultats de l'enquête, serait la région de résidence. Les personnes résidant en Wallonie (16%) et à Bruxelles (18%) se plaignent significativement plus souvent de harcèlement moral dans le cadre de leur travail que les personnes résidant en Flandre (8%). Les données récoltées confirment que les personnes résidant à Bruxelles ont deux fois et demi plus de chances d'être exposées à une situation de harcèlement moral, comparativement aux personnes résidant dans le Nord du pays.

1.5.2 Caractéristiques personnelles des victimes de harcèlement sexuel

Contrairement au harcèlement moral, les données récoltées lors de l'enquête par sondage révèlent que le sexe, l'âge et le statut marital prédisposeraient une personne à vivre une problématique de harcèlement sexuel dans le cadre de son activité professionnelle. Les personnes âgées de moins de 40 ans, de sexe féminin et/ou vivant seules sont significativement plus nombreuses à avoir rapporté des faits de harcèlement sexuel.

Bien qu'à tous les âges, le phénomène de harcèlement sexuel soit présent, les travailleurs de moins de 40 ans sont davantage exposés.

Par ailleurs, les femmes ont deux fois plus de chance que les hommes de se plaindre de comportements de harcèlement sexuel dans le cadre de leur travail.

Les personnes seules ont aussi deux fois plus de chances de subir des comportements de harcèlement sexuel dans le cadre de leur activité professionnelle, comparativement aux personnes vivant en couple.

Les autres caractéristiques personnelles telles que la nationalité, le niveau d'instruction, la région de résidence et le statut parental ne prédisposeraient pas à devenir victime de harcèlement sexuel.

2. Etendue et facteurs de risque socio-professionnels de la violence au travail

2.1 Quelles sont les proportions de victimes de violence au travail en Belgique?

L'enquête par sondage menée auprès d'un échantillon représentatif de la population d'âge actif en Belgique a permis de montrer que les phénomènes de violence au travail tels que le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et la violence physique sont des réalités de la vie professionnelle dans le pays.

Parmi les personnes qui ont accepté de participer à l'enquête:

- 11,5% ont déclaré s'être senties victimes d'au moins un comportement de harcèlement moral;
- 8% ont déclaré avoir été victime de harcèlement sexuel;
- 3,5% ont déclaré avoir été victime de violence physique.

2.2 Quels sont les facteurs de risque socio-professionnels?

2.2.1 Facteurs de risque socio-professionnels de harcèlement moral

L'analyse des résultats de l'enquête par sondage a permis d'identifier outre des facteurs de risque personnels (cf. chapitre 1, point 1.5.1), cinq facteurs de risque de harcèlement moral d'un point de vue socio-professionnel: la région du lieu de travail, le secteur d'activité, la branche d'activité et la taille de l'entreprise.

A. Région du lieu de travail

Les personnes qui travaillent à Bruxelles (14,5%) et en Wallonie (16%) rapportent plus fréquemment que les personnes travaillant en région flamande (8%) des faits de harcèlement moral dans le cadre de leur activité professionnelle. En d'autres mots, travailler en région flamande semblerait constituer un facteur protecteur contre le harcèlement moral.

B. Secteur d'activité

Les personnes qui se sont déclarées victimes de harcèlement moral sont significativement plus exposées à cette problématique dans le secteur public (17%) que dans le secteur privé (9%). Les travailleurs du secteur public ont presque deux fois plus de chance que les travailleurs du secteur privé d'être exposés à une situation de harcèlement moral dans le cadre de leur activité professionnelle.

C. Branche d'activité

L'administration publique est la branche d'activité qui présente le pourcentage le plus élevé de victimes de harcèlement moral (23%), suivie par l'enseignement (15%), par les banques et assurances (15%) puis par le secteur des transports (12,5%).

D. Taille de l'entreprise

La taille de l'entreprise est significativement liée aux taux de victimes de harcèlement moral. Plus l'organisation est grande et plus un travailleur risque d'être exposé à une situation de harcèlement moral. Les pourcentages des victimes en fonction de la taille de l'organisation sont de:

- 8% dans une organisation occupant moins de 50 personnes;
- 15% dans une organisation occupant entre 50 et 500 personnes;
- 18% dans une organisation occupant plus de 500 personnes.

Les personnes travaillant dans les entreprises de plus de 500 personnes ont donc presque deux fois plus de chance que les personnes travaillant dans les entreprises de moins de 50 personnes d'être exposées à une situation de harcèlement moral au cours de leur activité professionnelle.

E. Statut du travailleur

Parmi les salariés, les employés sont plus exposés (15%) au harcèlement moral que les ouvriers (9%). Par contre, les indépendants et ceux qui exercent une profession libérale sont beaucoup moins nombreux à se déclarer victimes (4%).

2.2.2 Facteurs de risque socio-professionnels de harcèlement sexuel

L'analyse des données récoltées a permis d'identifier outre des facteurs de risque personnels (cf. chapitre 1, point 1.5.2), trois facteurs de risque socio-professionnels: l'ancienneté, la taille de l'entreprise et le type de contrat d'emploi.

A. Ancienneté

Les personnes dont l'ancienneté au travail est inférieure à cinq ans ont presque trois fois plus de chance d'être exposées au harcèlement sexuel que les personnes ayant une ancienneté supérieure à 21 ans.

B. Taille de l'entreprise

Les organisations occupant plus de 50 personnes (11%) semblent constituer des milieux à risque de harcèlement sexuel, comparativement à des entreprises occupant moins de 50 personnes (6%).

C. Type de contrat d'emploi

Les personnes qui ont un contrat à durée déterminée (14%) sont davantage exposées au harcèlement sexuel que les personnes qui bénéficient d'un contrat à durée indéterminée (8%).

3. Circonstances de la violence au travail

3.1 Pour quelles raisons un phénomène de harcèlement se développe-t-il sur le lieu de travail?

Les raisons qui entraînent un phénomène de harcèlement au travail sont nombreuses et complexes. Les témoignages recueillis au cours de l'enquête nationale ont permis d'identifier des éléments déclencheurs (cf. chapitre 1, point 1.3.1) ainsi que quatre groupes de circonstances susceptibles d'être à l'origine de la problématique de harcèlement au travail: les circonstances liées à la situation de travail, les circonstances liées à la victime, les circonstances liées à l'agresseur et les circonstances liées à l'existence d'un conflit.

L'ensemble de ces représentations est partagé tant par les hommes que par les femmes à l'exception des facteurs relatifs à l'agresseur. A cet égard, les femmes rapportent, plus fréquemment que les hommes, des éléments reliant le harcèlement à l'auteur des faits.

3.1.1 Circonstances liées à la situation de travail

Les circonstances liées à la situation de travail ont été regroupées en cinq catégories.

A. Problèmes liés à la gestion du personnel

Ce type de problème est majoritairement (84%) cité comme cause de harcèlement tant par les hommes que par les femmes. Ils estiment que la manière dont est dirigé leur entreprise ou leur organisation est un élément important dans le processus de violence au travail auquel ils ont été confrontés. De nombreuses personnes estiment que leur supérieur hiérarchique a soit laissé la situation de harcèlement se dégrader, soit proposé une solution insatisfaisante pour la victime.

B. Problèmes liés à l'organisation du travail

Des problèmes tels que des défauts dans la procédure d'évaluation du travail, de recrutement ou de distribution des tâches, une difficulté de communication, une pénurie ou un excès de personnel ont été identifiés tant par les hommes que par les femmes (40%) comme deuxième catégorie de circonstances susceptibles de favoriser une situation de harcèlement.

C. Contexte de changement organisationnel

Les fusions ou les scissions d'entreprises, les restructurations ou encore les changements de supérieurs hiérarchiques sont des événements qui apparaissent tant pour les hommes que pour les femmes (30%) comme une troisième catégorie de circonstances favorisant l'émergence de harcèlement.

D. Stress professionnel et climat de travail

Le climat de compétitivité et la pression au rendement sont rapportés par un cinquième des personnes interviewées comme quatrième circonstance susceptible d'être à l'origine d'un processus de harcèlement au travail. Les hommes sont particulièrement plus nombreux à s'en plaindre que les femmes.

E. Inégalités de rémunération et contexte de travail politisé

Les enjeux financiers et la politisation de certains milieux professionnels sont des situations qui sont aussi rapportées dans quelques témoignages comme autres circonstances susceptibles de favoriser un processus de harcèlement au travail. Les hommes (16%) se plaignent significativement plus que les femmes (7%) des inégalités de rémunération.

3.1.2 Circonstances liées à la victime

Sept catégories de facteurs liés à la victime ont été identifiées dans les témoignages recueillis. Ces circonstances ont été citées par autant d'hommes que de femmes comme des éléments susceptibles de contribuer à la situation de harcèlement au travail.

A. Traits de personnalité

Les traits de personnalité de la victime ont été le plus fréquemment cités (57%) comme circonstances favorisant du harcèlement dans les témoignages recueillis. Certains traits présentent parfois des oppositions, par exemple, certaines victimes pensent qu'elles ont été plus exposées au harcèlement en raison de leur forte personnalité alors que d'autres pensent que c'est leur émotivité ou leur fragilité psychologique qui a contribué à enclencher un processus de violence contre elles. Parmi les traits de personnalité qui contribueraient au harcèlement, les personnes enquêtées citent le dévouement, l'optimisme, l'affirmation ou non de soi et l'impulsivité.

B. Ecart par rapport à la norme du groupe

46% des personnes qui ont participé à l'enquête signalent une ou plusieurs caractéristiques qui les différencient de la norme du groupe. Le sexe, l'âge, l'ancienneté, la langue maternelle, l'appartenance sociale ou ethnique, la région géographique d'origine, les convictions religieuses, le handicap ou la fragilité physique, la physionomie, le statut professionnel, le niveau d'instruction, la couleur politique sont autant de caractéristiques citées comme circonstances susceptibles de contribuer à une problématique de harcèlement. Une problématique propre à la Belgique a été mise en évidence dans certains récits: à savoir le conflit linguistique entre néerlandophones et francophones.

C. Attitudes par rapport au travail

31% des victimes interrogées mettent en évidence leurs conceptions relatives à la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle, leurs compétences professionnelles et relationnelles ainsi que leur éthique de travail comme un ensemble d'éléments qui auraient contribué au harcèlement.

D. Statut professionnel

Un cinquième des personnes interrogées rapporte une vulnérabilité au harcèlement en raison de leur statut professionnel. Avoir des relations privilégiées avec quelqu'un de mal vu dans son milieu de travail, être délégué syndical, avoir un statut envié ou au contraire avoir un statut de travail précaire sont autant d'éléments liés au statut professionnel d'une personne qui auraient contribué au processus de violence au travail.

E. Changement de milieu de travail

Un cinquième des témoignages rapporte la problématique du changement comme élément susceptible de contribuer à l'émergence de la problématique relationnelle.

F. Manifestation de comportement(s) mal accepté(s)

Des comportements tels qu'une opposition face à de nouvelles conditions de travail, un manque de rendement ou encore la dénonciation voire la simple découverte de dysfonctionnement dans l'entreprise peuvent être mal accueillis par l'entourage professionnel et contribuer au processus de violence au travail.

G. Circonstances privées

Certaines personnes interrogées ont estimé que le fait d'avoir besoin de son travail pour vivre ou d'être fragilisé en raison de circonstances de la vie privée les rendaient plus vulnérables aux comportements de harcèlement.

3.1.3 Circonstances liées à l'agresseur

Neuf catégories de circonstances liées à l'agresseur ont été identifiées dans les témoignages recueillis. Ces facteurs ont été cités par plus de femmes (88%) que d'hommes (66%) comme des éléments susceptibles de contribuer à la situation de harcèlement au travail.

A. Le harcèlement n'est pas un fait isolé dans le chef de l'agresseur

De nombreuses victimes (39%) tant masculines que féminines estiment que le harcèlement qu'elles ont subi n'est pas un fait isolé dans le chef de l'agresseur. Soit l'agresseur a incité d'autres travailleurs à nuire aussi à la victime, soit il a déjà harcelé d'autres personnes.

B. Abus de pouvoir

39% des personnes qui ont été interviewées estiment que l'agresseur abuse de son pouvoir. Autant d'hommes que de femmes qualifient cet élément d'être à l'origine du harcèlement dont ils ont été victimes.



C. Personnalité pathologique

37% des victimes décrivent la personnalité de l'agresseur comme pathologique. Les troubles de la personnalité telles que la manipulation, la paranoïa ou la perversion sont considérés par davantage de femmes que d'hommes comme des éléments qui auraient causé le harcèlement.

D. Statut professionnel

Plus d'un cinquième des personnes interviewées présentent le statut professionnel de l'auteur comme un élément qui aurait permis au processus de violence de se développer. Bénéficier d'appuis politiques ou d'appuis dans la hiérarchie, se trouver dans une situation de concurrence avec la victime sont autant de circonstances considérées par les victimes aussi bien masculines que féminines, comme des éléments ayant contribué au harcèlement.

E. Traits de personnalité

Sans aller jusqu'à présenter l'ensemble de la personnalité de l'auteur présumé des faits de harcèlement comme pathologique, un cinquième des répondants ont décrit certains traits de personnalité de l'agresseur comme des éléments susceptibles de favoriser un processus de harcèlement. Parmi ces traits, les victimes mentionnent le racisme, l'irrespect, le sexisme, l'égoïsme ou encore l'alcoolisme.

F. Circonstances privées

Certaines circonstances vécues par l'auteur présumé des faits de harcèlement ont été rapportées. 19% des personnes interviewées ont cité des frustrations liées à des difficultés personnelles et professionnelles ou à une déception amoureuse liée au fait que la victime ne partage pas les mêmes sentiments que l'auteur. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à citer ces circonstances vécues par l'auteur des faits comme une hypothèse explicative du processus de violence au travail.

G. Sentiment de jalousie, d'envie

18% des victimes expliquent la violence de l'auteur des faits par le sentiment de jalousie, d'envie à leur égard. Les femmes sont plus nombreuses que les hommes à avoir prêté à l'agresseur de tels sentiments.

H. Poursuite d'un but

17% des victimes masculines et féminines pensent que le harcèlement n'est qu'un moyen dont se sert l'auteur des faits pour atteindre un but particulier: évincer la victime avec éventuellement la volonté de la remplacer. Parfois, la personne interrogée voit dans le comportement de l'agresseur une manière d'agir dans la recherche d'un intérêt personnel ou d'un statut qui lui procurera plus de pouvoir et/ou d'argent.

I. Défaut(s) de compétence professionnelle

11% des personnes interviewées expliquent le harcèlement dont ils ont été victimes par un défaut de compétence de l'auteur des faits tel qu'une formation insuffisante, un manque d'expérience voire de l'incompétence.

3.1.4 Circonstances liées à l'existence d'un conflit

47% des personnes, tant masculines que féminines, qui se disent victimes considèrent le conflit interpersonnel comme un élément susceptible d'être à l'origine de la problématique de harcèlement au travail. Ces observations rejoignent celles de Heinz Leymann⁽⁷⁾ qui considérait en effet les conflits interpersonnels (les divergences d'opinion, des querelles de compétence ou encore des luttes pour le pouvoir) comme des facteurs susceptibles de déclencher un processus de harcèlement lorsque ceux-ci n'ont pas été traités.

(7) LEYMAN, Heinz, *ouvrage cité*.

3.2 Une circonstance isolée peut-elle être à l'origine d'un harcèlement?

Parmi les témoignages récoltés, seulement 3% de victimes mettent en cause une seule circonstance pour expliquer le harcèlement dont elles ont fait l'objet.

Autrement dit 97% des victimes prennent en considération plusieurs circonstances comme hypothèses explicatives de harcèlement.

Ces données indiquent que le harcèlement est un processus complexe issu d'une interaction de nombreuses circonstances. L'exemple qui suit illustre cette difficulté à isoler une seule circonstance pour expliquer l'émergence d'un processus de harcèlement.

Suite à une fusion de deux entreprises, les employés de ces organisations se sont retrouvés trop nombreux pour le nombre de postes prévus. Dans ce contexte, tout le monde craint de perdre son poste. L'administrateur délégué mis sous pression et par crainte aussi de perdre son poste adopte des attitudes managériales inappropriées avec Marie qui est cadre. Selon Marie, l'administrateur est un peu macho et commence à la discréditer dans son travail en ne lui communiquant plus d'informations. Suite à un congé maladie, le poste de Marie a été attribué à une autre personne. Marie se voit rétrogradée et perçoit un salaire moindre par rapport à ce qu'elle percevait auparavant.

Dans cet exemple, les circonstances liées à la situation de travail (fusion, stress professionnel, compétition) et liées à l'agresseur (sexisme et abus de pouvoir) peuvent expliquer l'émergence du processus de harcèlement (agissements visant à discréditer la victime dans son travail).

Cet exemple met en évidence l'intérêt d'analyser une situation dans sa globalité pour éviter de toujours attribuer le harcèlement à un seul facteur comme les caractéristiques d'un seul individu (personnalité perverse par exemple). Le système dans lequel se déroule le harcèlement doit aussi être pris en considération et mis en cause.

4. Stratégies des victimes et réactions de l'entourage face à la violence au travail

4.1 Quelles sont les stratégies mises en place par les victimes pour faire face au harcèlement?

Face aux situations pénibles que génère le harcèlement, les victimes ont évoqué au cours de l'enquête par témoignages de nombreuses stratégies mises en place dans le but, sinon de mettre un terme au harcèlement, de s'en protéger le mieux possible. Bien que les stratégies mises en place soient nombreuses et diversifiées, elles ne permettent pas toujours de trouver une solution satisfaisante au problème rencontré.

Les stratégies évoquées par les victimes ont été regroupées en deux catégories⁽⁸⁾: la catégorie des stratégies centrées sur l'émotion et la catégorie de stratégies centrées sur le problème.

4.1.1 Stratégies centrées sur l'émotion

Face à l'impact émotionnel qu'exerce la violence au travail, la victime recourt à des stratégies centrées sur l'émotion. Ces stratégies se manifestent soit sous la forme de pensées, soit sous la forme d'attitudes.

Ces stratégies ont pour fonction de réguler les émotions liées au harcèlement et de permettre à la victime de s'adapter à cette situation difficile. De plus, ces stratégies peuvent s'avérer utiles pour maintenir un état de santé satisfaisant. L'état émotionnel tend donc à s'améliorer lorsque les victimes constatent que leurs stratégies engendrent une diminution voire une cessation de la violence au travail. En revanche, l'état émotionnel s'aggrave lorsque la violence persiste.

(8) LAZARUS, R.S., **Stress, appraisal and coping**, Springer Publishing Company, New York, 1984.

A. Stratégies centrées sur l'émotion sous la forme de pensées

Refoulement

Refouler le vécu pénible lié au harcèlement est aussi une façon de s'adapter. 3% des victimes disent avoir refoulé les affects difficiles pour se protéger du harcèlement.

Sentiments évoqués

71% des victimes tant masculines que féminines ont évoqué un certain nombre de sentiments. Les sentiments d'incompréhension (25%) et d'impuissance (23%) ont été très fréquemment ressentis, ainsi que des sentiments de culpabilité (17%), d'injustice (16%), de solitude (16%), d'avoir été détruit (15%) et enfin de découragement (3%) et d'échec (2%).

Autres stratégies basées sur la pensée

Nier les faits de violence ou au contraire relativiser voire accepter la situation de harcèlement sont autant de stratégies basées sur la pensée que les victimes ont mises en place dans le but de s'adapter à la situation de harcèlement.

B. Stratégies centrées sur l'émotion sous la forme d'attitudes

Emotions déchargées

44% des victimes ont exprimé des émotions primaires. Les femmes (50%) sont significativement plus nombreuses que les hommes (31%) à avoir déchargé des émotions telles que la colère, la peur ou encore la tristesse.

Fuite du milieu du travail

Prendre des congés maladies, des congés sans soldes, interrompre sa carrière ou démissionner constituent un ensemble d'attitudes auquel la victime recourt pour réguler les émotions liées au harcèlement.

Recherche d'un soutien social

Le soutien social permet à une personne de se sentir exister par rapport aux autres, d'être estimée et de ressentir un sentiment d'appartenance à un groupe. Bénéficier d'un soutien social est susceptible de moduler l'impact d'une situation de harcèlement sur la santé et le bien-être des personnes qui y sont exposées. Rechercher auprès de ses collègues, d'autres victimes, du partenaire, d'amis, de parents ou d'autres membres de la famille de l'attention, une écoute et un soutien constitue aussi une attitude mise en place par la victime pour réguler ses émotions. D'autres personnes telles que des professionnels de la santé (médecins, psychologues ...) peuvent aussi être sollicités par la victime pour obtenir de l'aide.

4.1.2 Stratégies centrées sur le problème

Sur l'ensemble des stratégies énoncées par les personnes (autant d'hommes que de femmes) qui ont été confrontées à une situation de violence au travail, plusieurs catégories de stratégies centrées sur le problème ont été identifiées soit sous la forme de pensées, soit sous la forme d'attitudes.

A. Stratégies centrées sur le problème sous la forme de pensées

Parmi les stratégies centrées sur le problème sous forme de pensées, les victimes rapportent des stratégies d'élaboration de plans d'action visant à régler la situation de violence au travail en lisant par exemple des ouvrages sur le harcèlement et/ou sur la législation sociale ou encore en constituant un dossier des faits commis. Ces stratégies qui se manifestent sous la forme de pensées semblent favoriser les stratégies plus comportementales.

B. Stratégies centrées sur le problème sous la forme d'attitudes

Recours à l'autorité

77% des victimes ont recouru à l'autorité (supérieur hiérarchique, président du conseil d'administration, inspection médicale, police ou justice) pour faire cesser

les agissements dont elles ont été les cibles. Les effets de cette démarche sont mitigés, soit la hiérarchie a laissé faire, soit la solution apportée par les autorités n'a pas satisfait la victime. Néanmoins, le fait de constituer un dossier de preuves ou de se préparer à une riposte juridique permet parfois à la victime de retrouver confiance en elle. En outre, le fait de recourir à l'autorité a parfois eu un effet dissuasif sauf lorsque la victime estime que l'auteur des faits est protégé par des appuis politiques ou par des appuis dans la hiérarchie.

Ajustement du comportement par rapport à l'agresseur

63% des victimes ont essayé d'ajuster leur comportement à celui de l'agresseur pour faire face à cette situation pénible. Il s'agit d'attitudes manifestées par la victime dans le but de résister, d'affronter l'agresseur voire même tenter une conciliation avec lui. Dans certains cas, le dialogue avec l'agresseur a été possible et a en effet permis de rétablir un climat de travail plus serein.

Rupture par rapport au travail

Plus de la moitié (54%) des victimes ont entrepris des démarches de rupture par rapport à la situation de travail problématique à laquelle elles ont été confrontées. Parmi les démarches de ruptures entreprises, on peut citer une reprise des études, une demande de préavis, la recherche d'un autre emploi, la prise de congé de maladie, la prise d'une pause carrière ou encore le départ à la retraite. Ces démarches de rupture interviennent lorsque la victime a développé d'autres stratégies, sans succès.

Recherche d'aide médicale ou psychologique

En raison des difficultés multiples qu'occasionne le harcèlement sur le bien-être en général, plus de la moitié (51%) des victimes ont fait appel à leur médecin traitant, au médecin du travail et/ou à un psychologue pour entreprendre un traitement ou être soutenu.

Ajustement du comportement par rapport à la tâche de travail

Pour faire face aux comportements qui visent à discréditer la personne dans son travail (attribution de tâches inutiles, supérieures ou inférieures aux compétences de la victime ...), 42% des victimes ont adopté différentes stratégies: travailler davantage (26%), poursuivre son travail de la même manière (11%), désinvestir son travail (7%), chercher à s'occuper en l'absence de travail (3%).

La stratégie consistant à travailler davantage vise souvent à se prémunir d'éventuelles autres critiques relatives à la qualité du travail presté ou à prouver sa valeur sur le plan professionnel. Toutefois, il arrive que cette stratégie ne permette pas à la victime de se protéger du ou des auteurs du harcèlement et qu'elle finisse par désinvestir son travail.

Recherche de soutien social

39% des victimes ont fait appel à leur collègue, à la personne de confiance, à leur famille et amis ou encore ont fait appel à diverses associations d'aide aux victimes afin de rompre l'isolement, de se confier à autrui ou d'obtenir des conseils. Il a été constaté que les victimes qui ont bénéficié d'un soutien social de qualité sont celles qui ont le mieux réussi à surmonter le harcèlement. Néanmoins, il n'est pas toujours facile de trouver ce soutien social car en effet, certains collègues préfèrent éviter de prendre parti et/ou certains membres de la famille ne comprennent pas ce qui se passe ou se lassent d'entendre les mêmes histoires. Les réactions de l'entourage seront analysées plus loin (cf. point 4.3).

Autres stratégies

21% des victimes ont demandé un changement de conditions de travail (changement de local ou demande de mutation). Un cinquième des victimes décide de se taire, de ne pas intervenir ou de prendre du recul. 15% des victimes choisissent comme stratégie de constituer un dossier de preuves/journal de bord.

4.2 Comment évoluent les stratégies mise en place par les victimes pour faire face au harcèlement?

Il apparaît lors de l'analyse des témoignages que les victimes de violence au travail adoptent aux stades les plus précoces du harcèlement des stratégies constructives⁽⁹⁾. Par stratégies constructives, on entend des stratégies auxquelles un individu recourt afin de maintenir ou de faire ressurgir des conditions de travail satisfaisantes. Informer la hiérarchie, s'appliquer à mieux faire les choses ou encore attendre passivement que la situation s'arrange d'elle-même sont autant de stratégies rapportées par les victimes comme étant constructives.

Lorsque de telles stratégies adoptées par les victimes ne donnent pas les effets escomptés au cours du processus de harcèlement, les victimes auraient souvent tendance à céder progressivement la place à des stratégies dites destructives. On parle de stratégies destructives⁽⁹⁾ lorsque la victime entame des démarches de rupture par rapport à la situation de travail problématique. Ces stratégies ne sont toutefois pas destructives en soi puisqu'elles peuvent permettre à la victime de quitter une situation de travail qui lui est préjudiciable. S'absenter de manière chronique de son lieu de travail, penser à quitter l'entreprise ou encore demander une mutation sont des stratégies dites destructives rapportées par les victimes lors des entretiens.

(9) FARELL, D., *Exit, voice, loyalty, neglect as response to job dissatisfaction: a multidimensional scaling study*, Academy of Management Journal, n°26(4), 1983, p. 596 à 607.



4.3 Quelles sont les réactions de l'entourage de la victime face au harcèlement?

4.3.1 Réactions de l'entourage personnel

Cinq catégories de réactions de l'entourage personnel ont été mises en évidence lors de l'analyse des témoignages.

A. Réactions positives

67% des victimes, autant d'hommes que de femmes, rapportent au moins une réaction positive de la part de l'entourage personnel. La majorité des victimes semblent relativement bien soutenues par leurs proches. Il s'agit selon les cas, du conjoint, d'un parent, d'un enfant, d'un ami qui leur a offert une oreille attentive ou qui leur a donné des conseils leur permettant de prendre conscience de la situation de harcèlement.

B. Réactions négatives

Dans 40% des cas, les victimes tant masculines que féminines se sentent confrontées à de l'incompréhension, de l'incrédulité voire même de la lassitude de la part d'au moins une partie de l'entourage. Certains conseils sont aussi mal perçus par la victime.

C. L'entourage personnel subit les conséquences du harcèlement

Dans 35% des cas, les hommes (48%) sont significativement plus nombreux que les femmes (30%) à dire que leur entourage a subi les conséquences de leur situation de harcèlement dans leur vie privée voire même dans le cadre de leur activité professionnelle.

D. La victime évite de parler du problème à son entourage personnel

Dans 17% des cas, les victimes évitent de parler de la situation de harcèlement à leur entourage personnel. Il devient alors difficile à cet entourage de réagir en faveur de la victime. Les hommes (29%) sont aussi plus nombreux que les femmes (12%) à adopter cette attitude vis-à-vis de leur entourage personnel.

E. Un membre de l'entourage personnel veut intervenir pour faire cesser le harcèlement

Dans 7% des cas, un membre de l'entourage personnel veut intervenir ou intervient activement sur le lieu de travail pour faire cesser le harcèlement. Autant d'hommes que de femmes rapportent ce type de réaction émanant d'un ou plusieurs proches de leur entourage personnel.

4.3.2 Réactions de l'entourage professionnel

Lors de leur témoignage, les victimes tant masculines que féminines ont rapporté différentes réactions émanant non seulement de leurs collègues mais aussi de la hiérarchie face à la situation de harcèlement.

A. Réactions des collègues

A.a. Réactions négatives

79% des victimes ont perçu des réactions de leurs collègues comme étant négatives. Soit les collègues participent activement à l'isolement ou aux agressions dont la victime fait l'objet, soit ils manifestent une certaine passivité ou une indifférence de crainte de devenir eux-mêmes victimes s'ils interviennent en faveur de la personne qui est la cible des faits de violence. Néanmoins, dans certains cas, il arrive que des collègues témoignent à la victime un certain soutien social en dehors du lieu de travail.

A.b. Réactions positives

Même si un certain nombre de victimes ont perçu des réactions de leurs collègues comme étant négatives, 63% des victimes ont quand même fait part de réac-



tions positives de la part de leurs collègues. Dans de nombreux cas, il s'agit d'une prise de position ouverte en faveur de la victime, dans d'autres il s'agit d'un soutien informel. Ces réactions ne solutionnent pas toujours le problème mais permettent à la victime de se sentir soutenue.

A.c. Certains collègues sont aussi victimes de harcèlement

Dans plus d'un quart des cas, les victimes rapportent qu'elles ne sont pas les seules à souffrir des comportements de harcèlement de la part d'une ou plusieurs personnes sur le lieu de travail. Certains collègues sont aussi victimes de harcèlement moral et/ou sexuel.

A.d. Certains collègues ne sont pas au courant de la situation

Quelques victimes (8%) ont souligné le fait que certains de leurs collègues n'étaient pas informés des situations de violence psychologique qui se produisaient sur les lieux de travail. C'est notamment le cas lorsque des services travaillent de manière indépendante et lorsque les sièges de ces différents services ne se situent pas dans les mêmes locaux.

B. Réactions de la hiérarchie

B.a. Réactions négatives

Les réactions de la hiérarchie les plus fréquemment rapportées sont perçues par 47% des victimes comme négatives. Les victimes reprochent à la hiérarchie d'avoir laissé la situation de harcèlement se développer soit en participant activement au harcèlement, soit en tolérant et en «laissant faire» le harcèlement.

B.b. Réactions positives

Dans 17% des cas, les réactions de la hiérarchie sont perçues positivement par les victimes. La hiérarchie peut manifester un soutien informel, une écoute ou encore tenter activement de trouver ou trouve une solution qui satisfait la victime. Toutefois, certaines solutions proposées par la hiérarchie ne sont pas toujours bien accueillies par la victime, c'est le cas lorsqu'une mutation fait regretter à la victime son ancien poste de travail alors même qu'elle est éloignée de son agresseur.

5. Conséquences de la violence au travail

Les situations de violence au travail auxquelles les victimes ont été confrontées engendrent des conséquences importantes dans leur vie personnelle et professionnelle. La plupart des informations concernant les effets du harcèlement sont connotées négativement, en raison du caractère pénible, voire traumatique de la situation de violence au travail. Cependant, une issue positive a été dans quelques cas rapportée par des personnes qui avaient pris suffisamment de recul par rapport à cette expérience difficile à vivre:

- *Sur le plan psychologique, 12% des personnes interrogées ont vécu cette expérience comme une épreuve leur ayant permis d'évoluer d'un point de vue personnel.*
- *Sur le plan professionnel, 5% des personnes interrogées n'ont pas connu de difficultés majeures parce que soit elles ont trouvé un emploi plus satisfaisant ailleurs, soit les modifications de leurs conditions de travail sont intervenues en leur faveur.*
- *Sur le plan social, 4% des personnes interviewées ont reconsidéré les priorités de leur existence et se sont rapprochées de leur famille.*

5.1 Quelles sont les conséquences de la violence au travail dans la vie personnelle des victimes?

Les analyses des contenus des témoignages et des données récoltées lors du sondage ont permis d'identifier des effets négatifs de la violence au travail sur la santé mais aussi sur la vie socio-économique de la victime. Beaucoup de victimes se sont exprimées longuement à propos de leur souffrance même lorsque au moment de l'enquête elles n'étaient plus exposées au harcèlement.

5.1.1 Impact sur la santé

64% des victimes interviewées ont confirmé l'impact du harcèlement moral sur leur santé. Les femmes (75%) sont à cet égard significativement plus nombreuses que les hommes (54%) à rapporter une dégradation de leur état de santé.

L'impact d'une situation de harcèlement sexuel sur la santé des victimes paraît moins évident à identifier. En effet, une petite moitié seulement de victimes (48%) confirment l'impact du harcèlement sexuel sur leur état de santé. Des faits de harcèlement sexuel tels que « faire de l'oeil » ou « exposer du matériel pornographique » pourraient être mis en question dans l'éventuel impact qu'ils pourraient avoir sur la santé des victimes. Comme pour le harcèlement moral, les femmes (60%) ont plus tendance que les hommes (31%) à estimer que les faits de violence sexuelle auxquels elles ont été exposées ont engendré des conséquences négatives sur leur état de santé.

Parmi les effets du harcèlement sur la santé recensés lors des témoignages, deux catégories de conséquences ont pu être identifiées: les conséquences physiques et les conséquences psychologiques.

A. Conséquences physiques

Dans 64% des témoignages, les victimes masculines et féminines font état de symptômes psychosomatiques de stress tels que des douleurs diverses, des troubles digestifs, des troubles cardio-vasculaires, des troubles endocriniens, des problèmes de poids (augmentation ou diminution pondérale importante), un épuisement, des problèmes dermatologiques, des troubles du sommeil ou encore des troubles sexuels. 2% des victimes établissent un lien entre les effets du harcèlement et le développement ou l'aggravation d'une maladie chronique telle que le cancer.

B. Conséquences psychologiques

87% des personnes (autant d'hommes que de femmes) qui ont fait part de leur vécu de harcèlement semblent manifester divers symptômes de souffrance psychologique tels qu'une perte de confiance en soi, une perte de confiance en autrui, du stress, de l'anxiété, de la mauvaise humeur ou encore des crises de larmes.

Outre ces symptômes de souffrance psychologique recensés, 60% des personnes interrogées font état de certains troubles psychologiques comme une dépression, un abus de substances (alcool, médicaments, tabac ...), des tentatives de suicide ou encore des suicides. A ce sujet, les idées, les tentatives de suicide et le suicide sont des phénomènes qui ont été rapportés par certaines personnes comme l'ultime solution au problème de harcèlement. L'idée selon laquelle une personne mettrait fin à ses jours pour du harcèlement est très controversée car le suicide est susceptible de s'inscrire dans un contexte plus large que celui de la violence au travail. Néanmoins, l'accumulation des problèmes liés au harcèlement n'est pas sans risque pour le bien-être des travailleurs.

Dans le cadre d'une enquête complémentaire réalisée sur les effets à long terme du harcèlement sur le bien-être des travailleurs, on a constaté que les femmes

sont significativement plus nombreuses que les hommes à souffrir de troubles d'anxiété et de troubles de stress post-traumatique (réaction de détresse émotionnelle caractérisée entre autres par des souvenirs intrusifs et des comportements d'évitement par rapport au harcèlement). L'analyse des résultats obtenus indique aussi que le harcèlement est lié à une consommation accrue de médicaments (anxiolytiques, somnifères ...) et à une fréquentation plus importante de professionnels de la santé (médecins, psychiatres, psychologues ...) tant chez les hommes que chez les femmes.

Il a été observé que ces symptômes et troubles psychologiques occasionnés par le harcèlement n'évoluent pas favorablement avec le temps c'est-à-dire qu'ils auraient tendance à ne pas disparaître avec le temps. Il apparaît donc que le harcèlement entraîne à long terme des dommages importants au niveau de la santé et du bien-être des personnes qui y ont été exposées.

5.1.2 Impact sur la sphère socio-économique

A. Conséquences relationnelles

Une des conséquences particulièrement difficiles à vivre par les victimes est dans 57% des cas l'isolement social et les problèmes familiaux. Il semble en effet difficile pour les victimes tant masculines que féminines de « tourner la page » sur leur journée de travail dès leur retour à domicile. Dès lors, la situation de harcèlement peut envahir le milieu familial et celui des amis pour engendrer des problèmes d'isolement, d'incompréhension ou de conflit.

B. Conséquences financières

Dans 33% de cas, les victimes perçoivent certains problèmes administratifs (difficulté à obtenir un C4, désaccord quant au motif de licenciement, retard dans le dossier de pension ...) comme la continuation du harcèlement. Par ailleurs, ces soucis administratifs et le harcèlement entraînent dans certains cas des soucis financiers (retard de paiement, perte de revenus, frais médicaux, frais d'avocat ...).

5.2 Quelles sont les conséquences de la violence au travail dans la vie professionnelle des victimes?

5.2.1 Impact sur la vie professionnelle

Les analyses des contenus des témoignages et des données récoltées lors du sondage ont aussi permis d'identifier des effets négatifs de la violence au travail sur la vie professionnelle de la victime.

Plus de la moitié des personnes (54%) qui ont été confrontées à une situation de harcèlement moral au travail estiment que cette situation pénible a entraîné des effets négatifs au niveau de leur vie professionnelle. Les femmes (64%) sont à cet égard significativement plus nombreuses que les hommes (45%) à rapporter une dégradation de leur vie professionnelle.

Par rapport au harcèlement sexuel, un tiers des personnes (34%) qui ont déclaré être victimes de cette forme de violence considèrent que cette situation a eu des effets négatifs sur leur vie professionnelle. Autant d'hommes que de femmes ont observé ces effets négatifs sur leur vie professionnelle.

Les effets du harcèlement moral et sexuel sur la vie professionnelle les plus fréquemment rapportés sont:

- la mise en congé de maladie (28%);
- le licenciement (25%);
- la démotivation par rapport à l'activité professionnelle (25%);

- la difficulté de bien accomplir son travail (20%);
- la recherche d'un autre emploi (18%);
- le blocage de la carrière professionnelle (17%);
- la mutation (16%).

Le harcèlement peut entraîner non seulement des difficultés professionnelles pour les personnes qui y sont exposées mais aussi une dégradation du climat de travail. L'absentéisme et la démotivation que le harcèlement est susceptible de générer peut bien entendu se répercuter en surcharge de travail pour le groupe de travail et en coût financier important pour l'entreprise et la société.

5.2.2 Impact sur la satisfaction au travail

La satisfaction au travail reflète le degré d'implication d'un travailleur dans son activité professionnelle. Les résultats obtenus lors de l'enquête par sondage indiquent que les femmes sont plus satisfaites que les hommes des relations avec leurs supérieurs, du type d'activité exercé ainsi que de leur horaire de travail. En revanche, les hommes se montrent plus satisfaits que les femmes des possibilités de promotion et des opportunités de carrière qu'offre leur activité professionnelle.

De manière générale, les résultats de l'enquête par sondage révèlent que les travailleurs belges sont plutôt satisfaits de leur vie professionnelle. Néanmoins, cette vue d'ensemble n'est pas partagée par les travailleurs qui se disent victimes de violence au travail (harcèlement moral et sexuel).

Les travailleurs qui se disent victimes de harcèlement moral sont significativement moins satisfaits des différents aspects qui caractérisent leur travail (les relations avec les supérieurs et les collègues, le type d'activité exercé, les revenus, les responsabilités, l'horaire et le rythme de travail, l'environnement physique et les possibilités de promotion) que les travailleurs qui se disent non-victimes de cette forme de violence.

Les aspects du travail pour lesquels les victimes de harcèlement moral se disent le moins satisfaites concernent les possibilités de promotion et les possibilités de carrière. D'un point de vue relationnel, les victimes estiment que les relations avec leurs supérieurs sont moins satisfaisantes que celles qu'elles entretiennent avec les personnes de même niveau hiérarchique. Outre le fait que le harcèlement moral serait une problématique liée aux relations de pouvoir, il semble aussi être associé aux manques de perspectives positives de carrière.

Comme dans le cas du harcèlement moral, les victimes de harcèlement sexuel se montrent significativement moins satisfaites que les non-victimes de certains aspects de leur vie professionnelle: les relations avec les supérieurs et avec les collègues, le type d'activité exercé, l'environnement physique de travail ainsi que les opportunités de carrière.

6. Connaissances des réglementations et attitudes à adopter en cas de violence au travail

6.1 Quelles sont les connaissances des travailleurs quant aux réglementations existantes destinées à les protéger de la violence au travail?

Lors de l'enquête par sondage, il a été demandé aux participants s'ils connaissaient ou non des mesures réglementaires destinées à les protéger de la violence au travail et ce une année avant le vote de la loi du 11 juin 2002. Les réponses obtenues indiquent que 65% des personnes victimes et non-victimes interrogées pensent qu'il existe en Belgique des dispositions réglementaires visant à lutter contre les formes de violence au travail. Néanmoins, cette proportion de personnes diminue lorsque les questions relatives à la mise en place de ces dispositions se précisent:

- A la question: « Dans votre entreprise ou votre administration, y a-t-il des dispositions prévues afin de lutter contre la violence au travail? », seulement 29% des personnes victimes et non-victimes interrogées ont répondu par l'affirmative. A cet égard, les hommes (33%) sont plus nombreux que les fem-

mes (25%) à être informés de l'existence de mesures prises par leur entreprise ou leur organisation afin de prévenir et de lutter contre les comportements de violence au travail.

- A la question: « Connaissez-vous la personne ou le service de confiance de votre entreprise ou administration? », 49% des personnes tant masculines que féminines interrogées ont répondu par l'affirmative. A ce propos, les victimes sont plus nombreuses que les non-victimes à avoir déclaré connaître la personne ou le service de confiance nommé dans le cadre de la législation sur le harcèlement sexuel.

Ces résultats montrent qu'il est nécessaire de sensibiliser davantage les milieux professionnels aux différentes formes de violence qui se produisent sur les lieux de travail et à la nécessité de mettre en place des dispositions visant à prévenir et à lutter contre ces comportements hostiles.

6.2 Que faire en cas de violence au travail?

La loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail a tout d'abord imposé aux employeurs de mettre en place une véritable politique de prévention. Elle a également remodelé tout le dispositif de prise en charge de ces problématiques.

Désormais, le travailleur qui s'estime victime de violence, de harcèlement moral ou sexuel peut choisir parmi différentes voies d'action:

- Il peut privilégier la procédure interne. Il est d'ailleurs conseillé au travailleur de chercher de l'aide d'abord au sein de son entreprise et si cela ne porte pas ces fruits, il pourra alors se tourner vers les institutions extérieures.
- Il peut s'adresser directement à l'Inspection médicale du travail.
- Il peut tenter une procédure devant la juridiction compétente.

A côté de ces voies d'action, les travailleurs peuvent également s'adresser à différents services d'aide aux victimes de harcèlement ou de violence au travail. Ils y seront conseillés et y recevront un soutien à différents niveaux.

6.2.1 Moyen d'action interne à l'entreprise

Lorsqu'un travailleur est victime de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail, il peut saisir la personne de confiance ou le conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail. La personne de confiance appartient au service interne pour la prévention et la protection au travail de l'entreprise et le conseiller en prévention appartient soit au service interne, soit à un service externe pour la prévention et la protection au travail. Ils sont spécialement qualifiés pour accueillir les victimes en toute intégrité et les assister dans leurs démarches ultérieures.

La personne de confiance ou le conseiller va d'abord, moyennant l'accord de la victime, tenter une conciliation. En cas d'échec, le travailleur dépose une plainte motivée soit au conseiller en prévention, soit à la personne de confiance mais seul le conseiller en prévention peut transmettre la plainte à l'employeur avec des recommandations sur les mesures à prendre (Si la plainte est déposée auprès de la personne de confiance, elle devra la transmettre au conseiller en prévention). L'employeur est tenu de prendre les dispositions appropriées pour mettre fin à la violence ou au harcèlement. Si celles-ci sont inefficaces ou inexistantes, le conseiller saisit l'Inspection médicale toujours avec l'accord de la victime.

L'employeur doit veiller à ce que les travailleurs qui sont victimes d'actes de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail reçoivent un soutien psychologique approprié auprès de services ou d'institutions spécialisés. Cette disposition vise plus particulièrement les travailleurs qui sont en contact avec le public. Pour la victime, il est en effet crucial de se sentir soutenue par son employeur. Quand un travailleur est victime de tels actes de violence, un accueil dans l'entreprise ou l'institution doit être prévu. Il faut également qu'il puisse être orienté vers des services spécialisés pour y recevoir un soutien psychologique approprié. Remarque: L'employeur n'est jamais dégagé de sa responsabilité même lorsqu'il renvoie le travailleur vers des institutions extérieures à l'entreprise.

6.2.2 Moyens d'action externes à l'entreprise

Le travailleur victime de harcèlement ou de violence au travail peut également s'adresser à des services indépendants externes à l'entreprise.

Plainte à l'Inspection médicale

Le travailleur peut s'adresser directement aux inspecteurs de l'Inspection médicale du travail. Lorsque l'Inspection reçoit la plainte par téléphone ou par écrit, elle envoie un questionnaire au plaignant. Sur base des réponses données, elle définit alors sa stratégie d'intervention. Si l'intervention de l'Inspection ne met pas fin aux actes de violence, l'Inspection peut saisir l'auditeur du travail. Cette possibilité existe également pour la victime elle-même.

Les services régionaux de l'Inspection médicale du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont accessibles au public chaque mercredi de 9h à 17h sans interruption. Pour connaître les autres heures d'ouverture ou prendre un rendez-vous à un autre moment, il faut contacter directement le service concerné. Les adresses sont reprises en page de couverture.



Plainte au tribunal

Le travailleur peut aussi tenter directement une procédure devant le tribunal compétent. Cette procédure peut être une procédure civile ou pénale.

La procédure civile se déroulera en général devant le tribunal du travail. La victime peut demander que le tribunal ordonne à l'auteur de cesser tout acte de violence ou de harcèlement ou qu'il le condamne à lui payer des dommages et intérêts.

La procédure pénale se déroule devant le tribunal correctionnel et a pour but d'infliger des sanctions pénales à l'auteur. Si la victime a porté plainte auprès de la police ou de l'auditeur du travail, une action judiciaire pourra être entamée: si c'est le cas, il n'est plus possible de faire appel à l'Inspection médicale.

Pour éviter tout usage abusif de la procédure de plainte dans le but, par exemple, de nuire à la réputation de l'auteur présumé, la plainte doit être motivée et en cas d'abus, des sanctions peuvent être prises allant du licenciement aux poursuites pénales.

Le droit d'agir en justice est sous certaines conditions également reconnu à diverses organisations protectrices des intérêts de la victime dont certaines sont reprises dans la liste ci-dessous (syndicats, associations ...).

Services d'aide en dehors du milieu de l'entreprise

Un certain nombre d'institutions agréées et reconnues peuvent, elles aussi, aider et conseiller les travailleurs. Voici quelques-uns des services d'aide les plus appropriés pour les victimes de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel au travail.

Les services d'aide aux justiciables

Ces services s'adressent aux victimes d'infractions, à leur famille ainsi qu'à leurs proches. La prise en charge y est faite par un spécialiste, tenu au secret professionnel, membre d'une équipe pluridisciplinaire (assistants sociaux, psychologues, juristes, criminologues ...).

Les victimes y sont accueillies et écoutées. Elles peuvent y trouver des informations juridiques, médico-légales et sociales, un suivi psychologique, une aide dans les démarches administratives, un accompagnement dans leurs démarches et à tous les stades de la procédure judiciaire ... Elles peuvent également suivre des séances de relaxation. Des debriefings au sein des entreprises, après une agression, sont également organisés.

Ces services travaillent en collaboration avec les autorités de police, les services judiciaires, le barreau, le réseau psycho-médico-social ...

Les services de santé mentale

Ces services sont ouverts à tous. Ce sont des lieux d'accueil où des professionnels, au sein d'une équipe interdisciplinaire (psychologues, psychiatres, travailleurs sociaux ...), pourront écouter les victimes, prendre le temps de réfléchir à leurs difficultés et les aider à trouver des solutions adéquates. Les victimes y trouveront un avis, des conseils, une guidance psychosociale, un suivi psychologique, une aide médicamenteuse, une prise en charge psychothérapeutique ...

Télé-Accueil

Ce service propose gratuitement et 24h/24 un soutien et une écoute par téléphone dans l'anonymat. Il oriente les victimes vers des services juridiques et des consultations psychologiques. Un numéro de téléphone pour tout le pays: 107.

Les syndicats

La FGTB

Le personnel de la FGTB confronté aux plaintes pour harcèlement moral a suivi une formation spécifique afin de pouvoir mieux aider les plaignants. Les affiliés

trouveront auprès de leur syndicat de la documentation sur le harcèlement moral ainsi qu'une aide juridique. Les services juridiques de la FGTB peuvent aider les plaignants à construire et instruire leur dossier (si assez de preuves ont pu être recueillies).

Les plaintes pour harcèlement moral sont à adresser à Olivia Ptito, tél: 02 506 82 55.

La CSC

Les affiliés peuvent trouver auprès de la CSC de la documentation sur le harcèlement moral. La CSC peut également agir dans les entreprises, par exemple, en demandant un changement de fonction pour la personne harcelée si elle est d'accord ou en négociant un licenciement accompagné d'indemnités.

Pour toutes informations complémentaires, s'adresser à Anne Meyer (CNE), tél: 02 538 91 44.

La CGSLB

Lorsqu'un travailleur rencontre des problèmes de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, il peut s'adresser à l'un des secrétariats de la CGSLB et y rencontrer le responsable pour l'accueil, le conseil et l'assistance juridique (ACA). Il peut aussi s'adresser au syndicat en composant le numéro vert gratuit: 0800 30 463.

6.3 Pour en savoir plus

Plusieurs publications sur la problématique de la violence et du harcèlement au travail ont été publiées par le Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale:

- ◆ Le dépliant « La protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail ... en bref » s'adresse directement aux victimes de harcèlement et de violence au travail. Il donne des définitions précises de la violence, du harcèlement moral et du harcèlement sexuel au travail et explique concrètement ce que doivent faire les victimes de tels comportements;
- ◆ La brochure « Clés pour ... prévenir et lutter contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail » est destinée à tous les acteurs de l'entreprise (employeur, conseiller en prévention, personne de confiance, membres du CPPT et de la délégation syndicale ...). Elle donne un aperçu clair de cette réglementation et insiste sur l'obligation des employeurs à mettre en place une politique de prévention;
- ◆ Le commentaire juridique « La protection contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail. Commentaire juridique de la loi du 11 juin 2002 » s'adresse aux juristes et aux services juridiques (organisations professionnelles et syndicales, secrétariats sociaux, associations, juristes d'entreprise ...) concernés par la problématique du harcèlement et de la violence au travail;

Toutes ces publications sont disponibles gratuitement au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sur simple demande au Service des publications, rue Belliard 51 à 1040 Bruxelles, tél.: 02 233 42 14, fax.: 02 233 42 36 et e-mail: publi@meta.fgov.be. On peut également les commander ou les télécharger sur le site du Service public fédéral: <http://www.meta.fgov.be>.

CONCLUSION

Les données récoltées au cours de la recherche nationale ont permis de montrer que le phénomène de violence au travail tels que le harcèlement moral, le harcèlement sexuel et la violence physique sont des réalités de la vie professionnelle en Belgique. Par rapport à ces différentes formes de violence, les hommes et les femmes ne réagissent pas toujours de la même manière.

En ce qui concerne l'enquête par témoignage, seules les personnes qui se sentaient victimes ont été interrogées, autrement dit l'analyse de ce phénomène a été faite à travers ce regard particulier auquel il conviendrait lors de recherches ultérieures d'adjoindre la perspective d'autres acteurs sociaux.

Etre confronté à de la violence au travail est une expérience de vie difficile. La prise de conscience d'un tel phénomène par notre société constitue un progrès important. Les dispositions réglementaires qui ont été mises en place ont une perspective constructive, elles visent avant tout à prévenir la dégradation de l'ambiance de travail et à ce que chaque travailleur puisse fonctionner de manière responsable et interagir avec respect sur son lieu de travail.

