



Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé

7-3 | 2005

Harcèlement psychologique au travail : pistes pour une meilleure compréhension et prise en charge

Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses

Moral and sexual harassment. Adaptation strategies and impacts on workers' health

Acoso moral y sexual. Estrategias de adaptación y consecuencias sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras

Ada Garcia, Bernard Hacourt et Virginie Bara



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3168>

DOI : 10.4000/pistes.3168

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Édition imprimée

Date de publication : 1 novembre 2005

Référence électronique

Ada Garcia, Bernard Hacourt et Virginie Bara, « Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 7-3 | 2005, mis en ligne le 01 novembre 2005, consulté le 19 avril 2019.

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/3168> ; DOI : 10.4000/pistes.3168

Ce document a été généré automatiquement le 19 avril 2019.



Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses

Moral and sexual harassment. Adaptation strategies and impacts on workers' health

Acoso moral y sexual. Estrategias de adaptación y consecuencias sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras

Ada Garcia, Bernard Hacourt et Virginie Bara

1. Introduction

- 1 En Belgique, à l'initiative de la Direction générale de l'humanisation du travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale et avec le soutien du Fonds social européen, une recherche a été menée en 2001-2002 sur le thème des
« Violences au travail, harcèlement moral et sexuel, caractéristiques et conséquences pour les travailleurs féminins et masculins » (A. Garcia, 2002).
- 2 Les résultats de cette recherche ont été présentés dans un vaste rapport. Une synthèse de ces résultats a été rédigée et publiée sous forme d'une brochure diffusée par le même Service public fédéral (courriel : min.meta.fgov.be). Cette synthèse est également accessible à l'adresse : www.meta.fgov.be.
- 3 Cette recherche a comporté deux types d'enquête.
- 4 La première se donnait pour objectif de déterminer l'ampleur de la violence au travail dans l'ensemble du pays. Les comportements de harcèlement moral et sexuel ainsi que leurs conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses étaient particulièrement visés. Cette enquête quantitative a été réalisée sur base d'un sondage téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de la population active belge, soit près

de 2.000 personnes réparties géographiquement entre les trois régions du pays (Flandre, Wallonie et Bruxelles).

- 5 La deuxième enquête, quant à elle, avait un caractère essentiellement qualitatif. Elle fut réalisée sur base de témoignages collectés auprès de personnes s'estimant victimes de harcèlement moral et/ou de harcèlement sexuel. Aussi, 390 entretiens en face à face ont-ils pu être menés à bien par des enquêteur(se)s formé(e)s spécialement à cette méthodologie mais aussi à celle de l'écoute pour assurer la victime d'un accueil approprié.
- 6 Ces entretiens ont été effectués selon une grille composée de trois sections majeures.
- 7 La première et la dernière des trois sections comprenaient une série de questions fermées relatives à la situation professionnelle de la victime du harcèlement, mais aussi, à sa situation personnelle. Quant à la seconde section, essentielle à la finalité de l'entretien, elle avait pour objet de recueillir le récit des expériences vécues du harcèlement au travail. Afin de laisser s'exprimer au mieux la victime, cette partie de l'entretien se composait foncièrement de questions ouvertes. Parmi celles-ci, deux thématiques ont tout particulièrement été investiguées. L'une concernant un diagnostic le plus complet possible sur les conséquences pathologiques de cette situation pénible que vivait la victime, mais aussi des effets socio-économiques tant dans leur vie professionnelle que dans la vie privée des répondants, de leur famille proche et de leur entourage. Les résultats ont notamment souligné le risque élevé des femmes à être des victimes de harcèlement, mais aussi, des conséquences pathologiques différenciées par rapport à leurs homologues masculins. Ces données et informations démontraient ainsi l'importance à intégrer une perspective de genre au diagnostic des pathologies du travail. Suivant cette même orientation, l'autre thématique abordée soulignait également les réactions émotionnelles différenciées entre les femmes et les hommes, mais aussi et de fait, les stratégies individuelles et collectives à restreindre les effets de pénibilité et de souffrance à vivre de telles situations.
- 8 Les résultats qui seront commentés ici sont issus de la recherche nationale mentionnée ci-dessus. Ce sont respectivement ces thématiques que nous voudrions développer dans le présent article.
- 9 En premier lieu, nous aborderons les pathologies au travail, en précisant quelques idées sur l'hypothèse d'une différence entre les femmes et les hommes. Nous proposerons ensuite des éléments de réflexion sur les stratégies d'adaptation qui en découlent. Nous concluons sur la nécessité d'une approche plus différentielle entre victimes sexuées et de l'importance d'une perspective de genre, tant sur le plan de l'étude des faits de harcèlement sur les lieux de travail que pour le soutien organisationnel nécessaire aux victimes de harcèlement (mise en place d'un conseiller en prévention des aspects psychosociaux, séances de formation, ...). Mais au préalable, il est sans doute utile de donner une définition aux termes de harcèlement moral et de harcèlement sexuel.
- 10 Le terme même de « harceler » renvoie à une multitude de définitions. Les termes originaires sont « herser » puis « herceler » signifiant « l'action de soumettre quelqu'un sans répit à des petites attaques répétées, à des assauts renouvelés ».
- 11 En Belgique, l'article 442 bis du Code Pénal définit le « harcèlement sexuel » au travail comme
 - « 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 du travail ».

- 12 Depuis le 11 juin 2002, une loi relative à la protection contre le harcèlement moral a été adoptée. Celle-ci dite « loi harcèlement » ou « anti-harcèlement » définit le harcèlement moral au travail de la manière suivante :
- « 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 lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».
- 13 Prenant en considération ces définitions, parmi les personnes qui ont participé à l'enquête nationale, 11,5 % ont déclaré s'être senties victimes d'au moins un comportement de harcèlement moral et 8 % ont dit avoir été victimes de harcèlement sexuel.
- 14 Relevons déjà que si la dimension de genre est inhérente à la définition légale du harcèlement sexuel, elle semble bien latente à celle du harcèlement moral. Pourtant, n'y auraient-ils pas des lectures plus ou moins différenciées entre les femmes et les hommes quant aux effets néfastes du harcèlement moral au travail ?
- 15 Or, il faut déjà notifier des conditions de travail moins favorables des femmes par rapport à leurs collègues masculins : les femmes travaillent davantage sous des formes de précarité au travail (temps partiel, contrats courts, flexibilité des horaires), associées fréquemment à des exigences fortes d'adaptabilité, à des tâches répétitives, monotones, peu intéressantes et non valorisées (Gollac et Volkoff, 2000). Mais s'il est important de prendre en compte certaines des spécificités des femmes au sein de ces nouveaux rapports au travail liés, entre autre, à l'ambition, la compétitivité, voire l'agressivité au travail, il est tout aussi indispensable de réfléchir du fait d'attitudes et de comportements qu'ils leurs sont en affinités et découlant des rapports de sexe (Hearn et Parkin, 2001). Chacun des femmes et des hommes n'est égal devant une situation de harcèlement, parce que les uns et les autres n'ont pas développé au travail les mêmes moyens ou stratégies de faire face.
- 16 Ce sont ces asymétries exposées ici d'une façon quelque peu sommaire qui ont guidé notre réflexion.

2. Quelques résultats significatifs de la recherche concernant les pathologies « sexuées » du harcèlement au travail

- 17 Plusieurs résultats corroborent effectivement la victimation au travail et ses conséquences différenciées pour la santé physique et mentale des travailleurs et des travailleuses.
- 18 La majorité (64,4 %) des victimes ayant répondu aux questions relatives aux conséquences du harcèlement moral, ont notamment souligné les effets néfastes de cette situation pénible sur leur état de santé. Une relation statistiquement significative a pu ainsi être mise en évidence entre le sexe de la victime et les conséquences des faits sur le plan de la santé. À savoir, les femmes ayant subi un ou plusieurs comportements de harcèlement

moral dans le cadre de leur activité professionnelle, ont rapporté davantage (75,4 %) que les hommes une dégradation de la qualité de leur santé.

- 19 Les effets sur l'état de santé semblent plus difficiles à identifier en ce qui concerne les victimes de harcèlement sexuel au travail. L'association entre les faits et les conséquences est moins souvent mentionnée par les personnes qui s'en déclarent victimes (48,5 %) mais cette proportion est suffisamment importante pour que l'on puisse affirmer que des effets négatifs sur la santé existent aussi dans la presque majorité des cas.
- 20 Encore faut-il nuancer cette remarque. À nouveau, les résultats de l'enquête se doivent de considérer le sexe de la personne s'estimant victime. Les femmes, plus que les hommes, ont tendance à estimer que les faits de harcèlement sexuel auxquels elles ont été exposées, ont des conséquences sérieuses concernant leur santé physique et psychique (59,7 %). Il convient de rappeler que le fait d'avoir subi du harcèlement sexuel est beaucoup plus souvent déclaré par les femmes.
- 21 Par ailleurs, l'enquête montrera également que, concernant les pathologies des violences au travail l'analyse dans une perspective de genre, est utile. Face à des situations de souffrance, et l'on peut considérer les situations de harcèlement au travail comme telles (Dejours, 2000), les symptômes développés par les victimes du sexe féminin vont davantage s'exprimer au niveau des émotions : les pleurs, la colère, la peur. C'est sans doute dans la mémoire collective des sociétés occidentales qu'il faut probablement trouver une explication à cette différenciation et cela à travers de représentations sociales telles que
« un homme ne peut pas pleurer », « un homme ne peut pas se laisser aller », etc.
- 22 Parmi les victimes rencontrées, certaines étaient sorties de cette situation difficile. Nombreuses étaient celles encore impliquées. La grande majorité n'était plus exposée au harcèlement que depuis très peu de temps. De telle sorte que la plupart d'entre elles subissaient encore activement les conséquences physiques et mentales de celui-ci. Plusieurs victimes étaient toujours en congé de maladie afin de soigner une dépression, des troubles psychosomatiques, ou de graves problèmes d'anxiété.
- 23 Dès lors, plusieurs personnes rencontrées se sont exprimées longuement au sujet de leurs souffrances. Certaines ont décrit de manière minutieuse et détaillée les différents symptômes développés. Rares ont été celles ayant simplement expliqué avoir développé des problèmes de santé sans davantage donner de précisions.
- 24 Dans la plupart des témoignages, les symptômes physiologiques et psychologiques vécus dans un contexte de stress intense sont effectivement évoqués comme faisant partie de leur quotidien. Pour la première catégorie de symptômes, ils se manifestent en termes de troubles (cardio-vasculaires, digestifs, sexuels et du sommeil), de douleurs, d'épuisement et de fatigue. Pour la seconde, il s'agit essentiellement de récits concernant l'estime négative de soi, mais aussi l'anxiété, la panique, la mauvaise humeur, l'irritabilité, les troubles cognitifs, les crises de larmes, les idées suicidaires, ...
- 25 Le témoignage de France - il s'agit d'un nom d'emprunt -, 33 ans, travaillant en milieu hospitalier est emblématique à ce sujet :
« L'infirmière chef m'appelait le « petit roquet » devant tous mes collègues. Tous mes agissements étaient surveillés. J'étais interpellée pour des bêtises. Elle me reprochait tout le temps de ne pas éteindre assez vite le bip. Quoi que je fasse, j'étais mauvaise. Elle me critiquait soit d'être trop calme, soit d'être trop excitée dans mon travail » (Garcia, 2002).

- 26 On retrouve ici les symptômes précités d'une situation, qualifiée par la victime, de stressante et la dégradation progressive de son état de santé physique et mental.
- 27 Plus de la moitié des personnes ayant témoigné dans le cadre des entretiens semi-directifs, ont également souffert de troubles psychiques : la dépression (54 %), les abus de tabac, d'alcool, de médicaments (10 %), une détérioration sévère de la santé mentale (10 %), des tentatives de suicide (3 %) et des troubles de la mémoire (0,5 %). Enfin, un témoignage a confirmé le suicide d'une victime :
- « La victime a été fragilisée suite à cet épisode de sa vie. Elle est devenue déprimée et découragée. Elle a probablement été suivie par un psychiatre et elle a pris des antidépresseurs. Elle a fini par mettre fin à ses jours » (Garcia, 2002).
- 28 Loin s'en faut de toute généralisation sur la question du suicide. Elle reste bien plus complexe et doit se comprendre dans un contexte plus large que celui de la seule violence au travail. Mais dans le cadre d'une accumulation d'autres problèmes, le harcèlement dans le milieu professionnel peut se révéler un facteur de risque pouvant conduire à cet acte ultime.
- 29 Ces conséquences ne portent pas seulement sur l'état de santé de la personne qui se sent victime de harcèlement moral et/ou sexuel. Elles se traduisent également par une « déperdition collective » dont les symptômes majeurs sont l'absentéisme pour maladie (28 %) et une démotivation au travail (25 %). Ceci n'est pas sans conséquences en matière de santé publique notamment par le coût que cela implique pour la société et pour l'impact négatif de ces faits sur les entreprises et les institutions au sein desquelles l'organisation du travail se voit perturbée. L'absence prolongée de certaines personnes provoque une surcharge de travail pour les collègues, ce qui contribue à dégrader le climat de travail. Ces absences et les remplacements génèrent aussi des coûts pour les organisations. Ces coûts économiques et sociaux sont liés aux licenciements, recrutements, à la formation du nouveau personnel, etc.
- 30 Le cas suivant en est une illustration.
- « Suite à de nombreuses difficultés rencontrées dans l'exercice de son activité professionnelle, émanant principalement du secrétaire du CPAS dont dépendait la maison de repos - insultes, disqualification devant le personnel de la maison de repos, critiques du travail non fondées, sabotage du travail -, Marine a été victime de malaises cardiaques de sorte que, lors de l'entretien, elle était en congé de maladie depuis trois années » (Garcia, 2002).

3. Genre et harcèlement au travail

- 31 L'enquête nationale des violences au travail a, de fait, mis en exergue la relation existante entre le genre et la victimation due au harcèlement sexuel au travail. Les victimes de ce type de comportements sont majoritairement des femmes. Elles ont deux fois plus de chances que les hommes de se plaindre d'agissements violents et de harcèlements à caractère sexuel perpétrés à leur rencontre sur leur lieu de travail. Faire de l'œil, déshabiller du regard, proposer avec insistance des invitations compromettantes, exposer des photos ou magazines pornographiques sur le lieu de travail, coincer dans un coin pour embrasser ou agresser sexuellement, demander des faveurs sexuelles, imposer des contacts physiques (frôlements, caresses, pincements, prendre la main) ..., sont autant d'actes violents et à caractère sexuel qui se déroulent au travail essentiellement à

l'encontre des femmes. Les violences sexuelles se font ainsi violences sexuées sur les lieux du travail.

- 32 À l'inverse, les résultats de l'enquête n'ont pas permis de vérifier l'existence d'une relation entre la victimation pour cause de harcèlement moral au travail et le genre. Il n'y a pas effectivement de lien statistiquement significatif entre le sexe du répondant et le fait de se déclarer victime de harcèlement moral.
- 33 Encore faut-il nuancer ce constat. À maintes reprises, des situations de harcèlement sexuel deviennent progressivement des processus de harcèlement moral. Ce sont, par exemple, les situations où les femmes refusent certaines avances et agressions sexuelles au sein de relations hiérarchiques. À la suite de ces refus, les échanges professionnels vont se métamorphoser en critiques des tâches accomplies, en refus de promotion, dénigrements et moqueries. Il importe donc de lire également certains faits de harcèlement moral dans une perspective de genre. Le cas suivant requiert ce type de lecture.
- « Tout commence le jour où, au réfectoire, en présence de plusieurs de ses collègues, son chef se glisse derrière elle et par surprise lui dégrafe son soutien-gorge par-dessus son chemisier. La première fois, gênée par les éclats de rire, elle n'ose pas réagir. Mais les faits se répètent : il lui caresse le genou ou le dos à plusieurs reprises. Refusant ces attouchements, elle est alors mise à l'écart, critiquée dans son travail, rejetée par ses collègues. Elle s'adresse à la déléguée syndicale qui tente d'intervenir auprès du patron de l'entreprise. On se rend compte qu'elle n'est pas seule à subir ce genre de harcèlement. En 1996, la déléguée syndicale et d'autres membres du personnel vont se plaindre auprès de leur organisation syndicale. Trois semaines plus tard, les trois plaignantes sont licenciées » (Garcia, 2002).
- 34 Ces propos vécus ne sont pas sans rappeler les liens étroits entre la sexualité et les relations de pouvoir dans l'organisation du travail (Stockdale, 1996). Intégrer une perspective de genre dans l'analyse des violences au travail ne doit pas se limiter à un simple ajout de la variable sexe aux statistiques. Elle doit également tenir compte des rapports sociaux de sexe qui vont se greffer parfois au plus profond des situations générant ces mêmes violences au travail (Aubert, 1982, 1986).
- 35 D'autres études ont obtenu des résultats similaires.
- 36 Dans la littérature scandinave, précurseur en étude sur le harcèlement, une seule étude met clairement en évidence le sexe comme un risque significativement plus élevé d'être victime de harcèlement moral (Salin, 2001). De manière générale, même si un lien statistiquement significatif n'a pas été établi, les travailleuses se retrouvent fréquemment surreprésentées dans les échantillons des victimes du harcèlement moral (Ellis, 1999 ; Jaspard, 2001). L'étude de Gary Namie (2000) développe ce constat. Tout d'abord, si autant d'hommes que de femmes sont identifiés en tant qu'agresseurs, il faut noter que 75 % des victimes sont des femmes. Ensuite, si les hommes agressent le plus souvent des femmes (69 %), les femmes harcèlent presque exclusivement leurs homologues (84 %).
- 37 Les travaux dirigés par Hoel (2001) intègrent, quant à eux, la notion explicative de « glass ceiling » et des difficultés des femmes à l'évolution de leur carrière. Une interaction significative a ainsi été mise en évidence entre le genre, le statut professionnel et le risque d'être victime de harcèlement. Parmi les ouvriers et les employés, les hommes apparaissent plus susceptibles d'être victimes de harcèlement que leurs homologues femmes. A contrario, parmi les cadres, les femmes se retrouvent plus fréquemment dans la position de victime.

- 38 Ne parlons pas alors des recherches concernant le harcèlement sexuel où le genre apparaît significativement dans la victimation des femmes. Depuis longue date, les auteurs masculins sont surreprésentés et les conséquences graves pour les victimes identifient clairement les femmes (Garcia, 1992). Et pourtant, le fait apparaît encore peu dénoncé à ce jour au sein des entreprises et des institutions. À cet égard, les écarts statistiques entre pays de l'Union européenne pour estimer le harcèlement sexuel sur les lieux de travail doivent interpeller : les pourcentages enregistrés ne dépassent pas les 1 % en Europe du Sud (Paoli et Merllié, 2000).
- 39 Ces quelques réflexions à propos de l'approche de genre sur le harcèlement au travail soulignent également la nécessaire prise en considération des diverses stratégies mises en œuvre par les victimes, hommes et femmes, pour faire face à certains effets négatifs engendrés par le harcèlement.

4. Les stratégies d'adaptation ou modes de « coping »

- 40 Face aux situations de violence au travail, l'enquête a effectivement mis en avant l'importance pour les victimes, mais aussi pour les organisations et la société, sinon de mettre un terme aux effets pathologiques de harcèlement, à tout le moins de s'en protéger le mieux possible. Les stratégies individuelles et collectives ainsi usitées sont tantôt dites « passives » : éviter de parler du problème à autrui en espérant que la situation s'améliore (« *loyalty* »), ou bien adopter un comportement qui relève d'une dimension « destructive de soi », par exemple, en prenant un congé de maladie (« *neglect* »). Tantôt, elles sont dites actives : par une démarche visant à solutionner le problème de manière constructive, par exemple, en allant exposer sa situation à son supérieur (« *voice* »), ou de rupture en se mettant à la recherche d'un nouvel emploi (« *exit* »). Les stratégies mises en évidence dans les récits des victimes rencontrées sont réparties d'après cette distinction idéal-type (Niedl, 1996).
- 41 Des résultats de la recherche, il ressort que plus de la moitié des femmes victimes rencontrées ont entrepris des démarches de rupture (54 %), parfois, après avoir développé d'autres stratégies d'adaptation. Mais seulement un cinquième des répondantes a rapporté avoir tenté de modifier leurs conditions de travail. Et même, lorsqu'une mutation était possible, cette solution leur laisse un goût amer d'injustice. Sans succès, les démarches « de fuite » prévalent : démissionner, rechercher un autre emploi, prendre sa (pré-)retraite, demander une pause carrière ou encore se faire accorder un congé de maladie.
- 42 L'un des points cruciaux que l'étude a mis en exergue concernant la victimation au travail est l'importance de rechercher un soutien « social », « convivial », etc. En effet, il ne faut pas s'étonner lorsqu'on connaît la dimension émotionnelle forte suscitée par la situation, que les premiers comportements corollaires en sont l'incompréhension (pour 25 % des victimes) et un sentiment d'impuissance (23 %). Et il ne faut pas se surprendre davantage en constatant que cette recherche de soutien se fait d'abord auprès des autorités (dans 77 % des cas) : auprès du supérieur hiérarchique, ou bien du président d'administration, auprès de l'inspection médicale, de la police, ou d'un homme politique, d'un avocat, d'un délégué syndical ou auprès de la centrale syndicale, etc. Cependant, les effets de cette démarche sont mitigés. Souvent, la victime estime que la hiérarchie a laissé faire ou que la solution proposée n'est pas satisfaisante. Même réaction pour les démarches juridiques

trop lentes et ne permettant pas de solutionner le problème dans des délais relativement courts.

- 43 C'est le récit de Laetitia, animatrice socioculturelle dans une association sans but lucratif (asbl). Elle décide de dénoncer les faits dont elle et ses collègues sont victimes de la part du directeur de l'association. Mais le harcèlement va se faire d'autant plus prégnant.
- « Cette lettre n'a rien changé. Le conseil d'administration est indirectement dirigé par le directeur. La situation s'est empirée. J'étais surveillée dans mes faits et gestes. Aucune information ne me parvenait plus. J'ai finalement reçu mon préavis de licenciement ».
- 44 Un autre soutien recherché se profile dans une démarche thérapeutique qui souvent accompagne la volonté des victimes (pour 63 % d'entre elles) de s'affirmer face à l'agresseur. Il s'agit, pour la plupart des personnes, d'un travail psychothérapeutique qui a pour but de développer l'estime et la confiance en soi ainsi que son identité personnelle, afin de lui permettre de recouvrer son intégrité psychique et mentale, et de cette façon apprendre
- « à résister, à ne plus se comporter en chien battu, à répondre, à oser s'affirmer ».
- 45 Plusieurs expériences de changements personnels ont été à ce sujet expérimentées au sein de différentes entreprises. On peut, à titre d'exemple, citer le réseau Shéhérazade qui, réunissant plusieurs conseillers en prévention et personnels scientifiques d'universités, expérimente diverses formes d'entraînements et d'apprentissages destinés à faire adopter de nouvelles habiletés sociales dans les communications interpersonnelles et les conflits en particulier. La démarche peut se situer au niveau individuel et préparer les travailleurs à se comporter le mieux possible face à une situation de harcèlement. Ou bien, se contextualiser dans le collectif et former le personnel à l'identification des situations et des comportements potentiellement dangereux (Faux, 2004).
- 46 Un soutien est également recherché auprès de l'entourage professionnel. Un constat décevant est à faire : l'indifférence ou la participation active à l'isolement ou aux agressions envers la victime prédominent chez les collègues de travail. Le plus souvent, par crainte de devenir soi-même une victime. Il arrive même, dans certains cas, que des collègues témoignent un certain soutien à la victime mais cela en dehors du milieu de travail tout en s'abstenant de le montrer ouvertement.
- 47 Pour les victimes, le soutien social provient essentiellement de l'entourage personnel. Il s'agit, selon les cas, du conjoint, d'un parent, d'un enfant, d'un ami qui leur a tendu une oreille attentive, leur a donné un conseil, leur a permis de prendre conscience des difficultés qu'ils ressentaient dans leur corps et leur esprit mais sans pour autant parvenir à les nommer. Mais, même au sein de ces relations familiales et conviviales, certaines réactions sont perçues négativement. Ce sont, par exemple, les commentaires du genre : « *essaie de ne plus y penser* », « *pourquoi s'accrocher ?* », « *laisse tomber* », « *cherche ailleurs* », « *bah, du moment que tu es payée à la fin du mois* », « *ça finira bien par passer* », etc. Et cela contribue à accroître leur détresse, d'autant que les victimes souhaitent éviter des souffrances à leur proche entourage.
- 48 L'importance du soutien de l'entourage professionnel et familial est cruciale pour la santé des femmes victimes de harcèlement. Peut-être, parce que celles-ci sont davantage sollicitées entre « maternité et carrière », du fait, entre autres, de l'inégal investissement des hommes et des femmes dans l'univers domestique. C'est du moins ce qu'il ressort du récit de Geneviève, aide soignante dans un hôpital.

« Mes collègues ont essayé de lui parler mais sans résultat. J'ai toujours été soutenue par mes collègues qui ont fait ce qu'ils ont pu mais j'ai quand même été licenciée. J'en ai parlé au début à ma famille. Dans l'ensemble, il a fallu que ça aille très loin, notamment sur mon état de santé - j'ai fait une grave dépression et j'étais dépendante de l'alcool et des médicaments - pour qu'ils se rendent compte de quelque chose. Ma mère ne me comprenait pas. J'ai pensé au suicide. Aujourd'hui, je reste un peu « parano ». J'ai peur de me fixer quelque part. Je veux me laisser la possibilité de partir si cela tourne mal » (Garcia, 2002).

- 49 Ici, la manière dont les hommes et les femmes ont témoigné des réactions de leur entourage personnel varie significativement. D'une part, il y a une volonté particulière chez les hommes d'éviter de parler de ces problèmes à leurs familles. D'autre part, le fait de considérer que la famille subisse avec plus ou moins de gravité les conséquences du harcèlement.
- 50 Le témoignage de Simon, 51 ans, ingénieur dans une entreprise du secteur des transports démontre que l'attitude de la victime à l'égard de son entourage personnel comporte plusieurs facettes.
- « J'ai une femme et trois enfants. J'essaye de ne pas mêler mes enfants à ces histoires, mais je crois qu'ils ont quand même subi les conséquences de cette situation pénible car je n'étais pas dans mon état normal pendant toute cette période. Je me mettais facilement en colère ou bien j'étais déprimé » (Garcia, 2002).

5. Conclusions « appliquées » et ouvertures « impliquées » de la recherche scientifique

- 51 L'analyse suggère que les femmes n'ont ni la même expérience, ni la même perception, ni la même définition de la violence au travail que les hommes. Les données et informations de l'enquête suggèrent même davantage : elles n'ont pas la même interprétation et le même contrôle que les travailleurs masculins des situations pathogènes au harcèlement sur les lieux de travail, ni les mêmes stratégies d'adaptation ou modes de « coping ».
- 52 Intégrer le facteur sexe mais surtout la dimension du genre, nous conduit, semble-t-il, à une meilleure compréhension de la dynamique des processus pathogènes du harcèlement en jeu dans le travail. Or, le genre n'est pas seulement un marqueur symbolique d'une différence naturelle. Il est d'abord l'expression de rapports sociaux de sexe qui en sont toujours des rapports inégalitaires, hiérarchisés, asymétriques et antagoniques inscrits au cœur même de la division sexuelle du travail. Ouvrir la perspective du genre au sein de la problématique du harcèlement moral et sexuel, c'est d'abord s'intéresser au travail concret et vécu avant le travail prescrit et légiféré. C'est également développer un vaste champ de recherches appliquées au travail.
- « Une œuvre invisible qui comprend bien des facettes obscures - pour l'heure occultée ou insuffisamment explorées - et encore en attente de nouveaux frayages théoriques » (Molinier, 1999).
- 53 La Belgique est, depuis plusieurs années, entrée dans le concert des pays luttant contre les violences au travail. Elle s'est préoccupée, tout d'abord, de harcèlement sexuel, par la réalisation d'une première recherche (1984-1985) et la mise en œuvre d'une législation (1992 et 1995) accompagnée de dispositifs opérationnels pour la prévention et la sanction de ces comportements. Depuis le 1^{er} juillet 2002, la législation belge s'est dotée, à côté des arrêtés royaux contre le harcèlement sexuel, d'une législation de protection des travailleurs contre toutes les formes de violence. Dorénavant, chaque organisation,

entreprises privées et institutions publiques, se doit d'intégrer un nouvel acteur de l'intervention en cette matière, le conseiller en prévention chargé des aspects psychosociaux, de toutes les violences, du harcèlement moral et du harcèlement sexuel au travail.

- 54 Ces équipes psycho-médicales ont sans aucun doute favorisé une meilleure gestion de la souffrance induite du harcèlement des travailleurs et des travailleuses. La parole et l'écoute, la concertation et la médiation, aussi différentes soient-elles dans leurs applications, apparaissent comme le fil conducteur des méthodes d'intervention actuelles avant tout aboutissement judiciaire.
- 55 Mais concrètement, l'expérience démontre toutefois que les effets pathogènes du harcèlement sexuel et moral sont particulièrement difficiles à exprimer par les femmes. Celles-ci, davantage que les hommes, expriment les difficultés à se faire non seulement écouter mais aussi à se faire entendre au sein des structures internes des entreprises privées et des institutions publiques. Les propositions restent encore bien trop souvent latentes sinon en attente : les changements organisationnels suggérés se heurtent encore fréquemment à de vives résistances, les actions engagées par les équipes psycho-médicales du travail (informations et formations, statut des personnes de confiance ainsi que des conseillers en prévention, ...) semblent difficiles à pérenniser, etc.
- 56 L'enquête sur les violences au travail a permis d'obtenir une meilleure compréhension de l'ampleur des phénomènes de harcèlement moral et sexuel au travail. Elle a également mis en évidence certaines des dimensions du genre à cette problématique. Aussi a-t-elle contribué à intégrer cette perspective à l'information des travailleurs et à la formation des conseillers en prévention, des personnes de confiance et des personnes impliquées d'une manière ou d'une autre dans la gestion des ressources humaines ... même si cette démarche reste encore incomplète et non systématique.
- 57 Cette même recherche a permis d'évaluer le besoin d'étudier le harcèlement sexuel et moral au travail à partir d'un autre angle d'approche, non seulement celui du sexe des travailleurs, mais essentiellement à partir du genre. Elle se doit de sensibiliser les enquêtes épidémiologiques, l'analyse ergonomique et les interventions psycho-médicales à cette dimension. Mais surtout, elle se doit d'ouvrir maintenant la perspective du genre aux modèles scientifiques dominants de l'organisation des entreprises et des institutions.
- 58 Bien que la démarche scientifique soit à ses balbutiements, les sciences de l'organisation au sens large du terme, les approches psychosociologiques du travail et les théories managériales, voire les sciences de la communication et du langage, doivent aujourd'hui s'impliquer dans une perspective de genre aux côtés des approches cliniques et juridiques à l'encontre du harcèlement au travail. C'est donc au cœur de cette confluence d'approches différenciées mais complémentaires que s'oriente aujourd'hui une nouvelle recherche nationale sur le harcèlement au travail (A. Garcia et B. Hacourt, 2004).

BIBLIOGRAPHIE

- Aubert, N. (1982). *Le pouvoir usurpé ? Femmes et hommes dans l'entreprise*. Robert Laffont, 368 p.
- Aubert, N., Enriquez, E., de Gaulejac, V. (1986). *Le sexe du pouvoir. Femmes, hommes et pouvoirs dans les organisations*. Desclée de Brouwer, 422 p.
- Billiard, I. (2001). *Santé mentale et travail. L'émergence de la psychopathologie du travail*. La Dispute, 320 p.
- Cooper, C.L., Hoel, H., Di Martino, V. (2003). *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 192 p.
www.travailler-mieux.gouv.fr/IMG/pdf/fondation.pdf
- Dejours, C. (1993). *Travail, usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Bayard, 280 p.
- Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Seuil, 208 p.
- Dejours, C. (1999). Violence ou domination ? *Travailler*, 3, 11-29.
- Ellis, A. (1999). *Workplace bullying*.
- Faulx, D., Horion, E. (2004). Intervention en situation de conflit : best practices. Travaux du groupe « Shéhérazade ». Actes du colloque *Bien-être et charge psychosociale au travail* du 25 novembre, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Direction générale Humanisation du travail avec le soutien du Fonds social européen.
- Garcia, A. (1992). Une étude sur le harcèlement sexuel en Belgique. *Chronique féministe*, 44, 11-21.
- Garcia, A., Hue, C., Opdebeeck, S., Van Looy, J. (2002). *Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel. Caractéristiques et conséquences sur les travailleurs féminins et masculins*. Département des Sciences Politiques et Sociales, Université catholique de Louvain, Recherche réalisée à la demande de la Direction générale Humanisation du travail du SFP Emploi, Travail et Concertation sociale, avec le soutien de l'Union européenne - Fonds social européen, 334 p.
www.meta.fgov.be
- Garcia, A., Hacourt, B., de Thomaz, S. (2004). *Violences au travail II. Facteurs organisationnels pouvant générer des violences physiques et du harcèlement sexuel et moral sur les lieux de travail*. Département des Sciences Politiques et Sociales, Université catholique de Louvain, Recherche réalisée à la demande de la Direction générale Humanisation du travail du SFP Emploi, Travail et Concertation sociale, avec le soutien de l'Union européenne - Fonds social européen, 156 p.
- Gollac, M., Volkoff, S. (2000). *Les conditions de travail*. La Découverte, 121 p.
- Hearn, J., Parkin, W. (2001). *Gender, Sexuality and Violence in Organizations*. Sage Publications, 202 p.
- Hirigoyen, M.F. (1998). *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien*. Syros, 212 p.
- Hirigoyen, M.F. (2001). *Malaise dans le travail. Harcèlement moral. Démêler le vrai du faux*. Syros, 289 p.
- Hoel, H., Cooper, C.L., Faragher B. (2001). The experience of bullying in Great Britain : The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 3, 443-465.

Hoel, H., Cooper, C.L., Faragher, B. (2003). The Development of a Framework for a Comprehensive Approach to Stress Management Interventions at Work. *International Journal of Stress Management*, 10, 4, 280-296.

International Labour Organization (2000). *Safework. Introduction to violence at work*. www.ilo.org/public/english/protection/safework/violence/intro.htm

Jaspard, M. (2001). Nommer et compter les violences envers les femmes : une première enquête nationale en France. *Revue Population et Société*, 364, 1-4.

Jauvin, N., Dompierre, J., Vezina, M. (1999). *Recension de la littérature sur la violence au travail*. http://pagesped.cahuntsic.ca/ed_physique/ARTS%20MARTIAUX/TEXTES%20AUTODEFENSE/ViolenceAuTravail.pdf

Leymann H. (1996). *Mobbing : la persécution au travail*. Seuil, 231 p.

Merllié, D., Paoli, P. (2000). *Dix ans de conditions de travail dans l'Union européenne*. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin.

Molinier, P. (1996). Autonomie morale subjective et construction de l'identité sexuelle : l'apport de la psychodynamique du travail. *Revue internationale de psychosociologie*, 5, 53-62.

Molinier, P. (1999). Prévenir la violence : l'invisibilité du travail des femmes. *Travailler*, 3, 73-86.

Namie, G. (2000). *The Bully at Work*. Sourcebooks, 287p.

Niedl, K. (1996). Mobbing and Well Being : Economic and Personal Implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 2, 239-249.

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals : A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 425-442.

Soares, A., sous la dir. de (1997). *Stratégies de résistance et travail des femmes*. L'Harmattan, 304 p.

Stockdale, M.S. (1996). Sexual harassment in the workplace. *Women and work*, 5, 3-25.

RÉSUMÉS

Ces dernières années, une attention toute particulière a été portée au phénomène de la violence au travail, comme en témoignent les récents travaux sur le harcèlement moral. En Belgique, les résultats de l'enquête nationale « Violences au travail, harcèlement moral et sexuel, conséquences pour les travailleurs masculins et féminins », ont démontré que le harcèlement moral et sexuel est un véritable phénomène de société, tant par son ampleur, que par ses effets dévastateurs sur la santé physique et mentale des travailleurs féminins et masculins. Le présent article résume les principales conséquences que les victimes ont subies dans leur vie quotidienne et les souffrances qu'elles ont eu à endurer. Il met particulièrement en avant les stratégies individuelles adoptées par les femmes et les hommes victimes de la violence au travail, et souligne l'importance de la compréhension du phénomène au regard d'une perspective de genre.

Over the last few years, attention has been focused on the issue of workplace violence, as witnessed by the recently published work on moral harassment. In Belgium, the results of a national survey "Violence in the Workplace. Moral and Sexual Harassment : Consequences for Female and Male Workers" showed that moral and sexual harassment is a veritable societal problem, not only due to its extent, but also its devastating negative impact on the physical and mental health of male and female workers. The aim of this article is to summarize the main

negative consequences and suffering endured by victims in their daily lives. The article also highlights the individual strategies adopted by female and male victims of violence in the workplace and underscores the importance of understanding the phenomenon from a gender standpoint.

En estos últimos años, los trabajos sobre el acoso moral testimonian de la particular atención acordada al fenómeno de la violencia en el trabajo. En Bélgica, los resultados de la encuesta nacional « Violencias en el trabajo, acoso moral y sexual, consecuencias para los trabajadores masculinos y femeninos », mostraron que el acoso moral y sexual es un verdadero fenómeno de sociedad, tanto por su amplitud como por sus efectos devastadores sobre la salud de los trabajadores masculinos y femeninos. El presente artículo resume las principales consecuencias negativas sobre la vida cotidiana de las víctimas y los sufrimientos que tuvieron que soportar. Pone una atención particular sobre las estrategias individuales adoptadas por las víctimas de la violencia en el trabajo y subraya la importancia de la comprensión del fenómeno en el contexto de una perspectiva de género.

INDEX

Mots-clés : violence au travail, harcèlement au travail, sociologie clinique, analyse de genre, stratégies d'adaptation

Palabras claves : violencia en el trabajo, acoso en el trabajo, sociología clínica, análisis de género, estrategias de adaptación

Keywords : violence at work, working harassment, clinical sociology, gender analysis, coping

AUTEURS

ADA GARCIA

Université catholique de Louvain, Département des sciences sociales et politiques, Place Montesquieu, 1, B-1348 Louvain-la-Neuve, Garcia@spri.ucl.ac.be

BERNARD HACOURT

Université catholique de Louvain, Département des sciences sociales et politiques, Place Montesquieu, 1, B-1348 Louvain-la-Neuve, hacourt@spri.ucl.ac.be

VIRGINIE BARA

Université catholique de Louvain, Département des sciences sociales et politiques, Place Montesquieu, 1, B-1348 Louvain-la-Neuve, vbara@gsu.ucl.ac.be