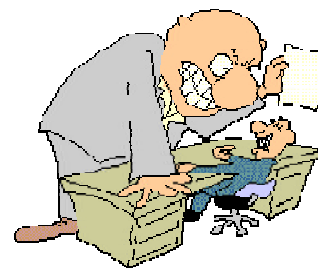


Dossier Harcèlement Moral au Travail/

Dr François Becker, AIMT du Bas-Rhin, mars 2004
f.becker@aimt67.org



Introduction

Le harcèlement moral n'est-il qu'un des multiples avatars de la violence au travail ?

Le travail s'il peut être source de construction de santé mentale, reste aliénant par nature, il s'agit contre une rétribution d'accepter de se soumettre à l'autorité d'un tiers. Ce tiers, pour obtenir la réalisation d'une prestation va organiser l'activité et contraindre le salarié. Cette violence implicite ne doit nous induire en erreur. Le harcèlement moral au travail est fondamentalement différent.

Définition

Il s'agit pour l'association Mots pour Maux : « d'un ensemble de conduites et de pratiques qui se caractérisent par la systématisation, la durée et la répétition d'atteintes à la personne ou à la personnalité, par tous les moyens relatifs au travail, ses relations, son organisation, ses contenus, ses conditions, ses outils, **en les détournant de leur finalité**, infligeant ainsi, consciemment ou inconsciemment, une souffrance intense afin de nuire, d'éliminer, voire de détruire. Il peut s'exercer entre hiérarchiques et subordonnés, de façon descendante ou remontante, mais aussi entre collègues, de façon latérale ».

Prévalence du harcèlement (Enquête sur le harcèlement moral en Alsace : http://www.aimt67.org/PDF/harcelement_alsace.pdf)

Cette forme de violence n'est pas nouvelle, mais toutes les enquêtes montrent que le phénomène s'accroît et devient une préoccupation de santé publique puisque, selon les enquêtes, près de 10% des travailleurs interrogés se plaignent de harcèlement.

La question de la perversion (La contribution du travail dans le harcèlement moral : http://www.aimt67.org/PDF/harcelement_drida.pdf)

Si dans de rares cas, le harcèlement est la conséquence d'une relation duelle avec une personne de structure perverse, dans l'immense majorité des cas les situations ne relèvent que d'un mode de fonctionnement pervers. La question reste de savoir ce qui dans les situations actuelles de travail favorise l'émergence d'un mode de fonctionnement pervers. Pour Christophe Dejours c'est l'état de « guerre économique » qui permet ce phénomène. On peut aussi penser que l'organisation des entreprises orientées vers la responsabilisation individuelle des personnes (relations « client/fournisseur », contrat individuel d'objectifs...) peut dans certaines situations encourager une mise en cause directe de la personne. Par un phénomène de déplacement, la personne n'est plus jugée sur ce qu'elle fait, mais sur ce qu'elle est.

Modalités du harcèlement moral

Hans Leyman décrit 45 agissements caractéristiques du harcèlement moral.

1. Agissements destinés à empêcher la victime de s'exprimer

- Le supérieur hiérarchique refuse à la victime la possibilité de s'exprimer,
- La victime est constamment interrompue,
- Les collègues l'empêchent de s'exprimer,
- Les collègues hurlent, l'invectivent,
- Critiquer le travail de la victime,
- Critiquer sa vie privée,
- Terroriser la victime par des appels téléphoniques,
- Le menacer verbalement,
- Le menacer par écrit,
- Refuser le contact (éviter le contact visuel, gestes de rejet, etc...).



2. Agissements visant à isoler la victime

- Ne plus lui parler,
- Ne plus se laisser adresser la parole par elle,
- Lui attribuer un poste de travail qui l'éloigne et l'isole de ses collègues,
- Interdire à ses collègues de lui adresser la parole,
- Nier la présence physique de la victime.

3. Agissements visant à déconsidérer la victime auprès de ses collègues

- Médire d'elle ou la calomnier,
- Lancer des rumeurs à son sujet,
- Se gausser d'elle, la ridiculiser,
- Prétendre qu'elle est malade mentale,
- Tenter de la contraindre à un examen psychiatrique,
- Railler une infirmité,
- Imiter la démarche, la voix, les gestes de la victime pour mieux la ridiculiser,
- Attaquer ses convictions politiques ou ses croyances religieuses,
- Se gausser de sa vie privée,
- Se moquer de ses origines, de sa nationalité,
- La contraindre à un travail humiliant,
- Noter le travail de la victime inégalement et dans des termes malveillants,
- Mettre en question, contester les décisions de la victime,
- L'injurier dans des termes obscènes ou dégradant,
- Harceler sexuellement la victime (gestes ou propos) .

4. Discréditer la victime dans son travail

- Ne plus lui confier aucune tâche,
- La priver de toute occupation et veiller à ce qu'elle ne puisse en trouver aucune par elle-même,
- La contraindre à des tâches totalement nouvelles,
- Lui faire exécuter des travaux humiliants,
- Confier à la victime des tâches exigeant des qualifications très supérieures à ses compétences.

5. Compromettre la santé de la victime

- Contraindre la victime à des travaux dangereux ou nuisibles à la santé,
- La menacer de violences physiques,
- L'agresser physiquement, mais sans gravité, « à titre d'avertissement »,
- L'agresser physiquement sans retenue,
- Occasionner volontairement des frais à la victime dans l'intention de lui nuire,
- Occasionner des dégâts au domicile de la victime ou à son poste de travail,
- Agresser sexuellement la victime.

Conséquences du harcèlement sur la victime

Les atteintes répétées à l'identité de la personne vont entraîner une souffrance intense.

On peut observer toute la sémiologie psychiatrique, mais ce qui domine c'est la dépression qui conduit parfois au suicide. Le cortège des manifestations psychosomatiques est aussi présent. Parfois, alors même que la personne est sortie de la situation les cicatrices persistent aussi invalidantes que certaines névroses post-traumatiques.

Prise en charge de la victime (Conseils pratiques de l'Association Mots pour Maux au Travail : http://www.aimt67.org/PDF/harcelement_conseil.pdf)

Bien que les personnes réalisent mieux, à cause de la médiatisation du harcèlement moral, ce qu'il leur arrive, il est parfois urgent de retirer la victime du milieu de travail, l'arrêt maladie permet cette mise au vert sans conséquence sur le contrat de travail qui est suspendu. Ce moment de répit est mis à profit pour renforcer les facteurs de résistance de la victime.



Les facteurs de résistance

Parmi les huit facteurs de résistance mis en évidence par Heinz Leyman on s'aperçoit que bon nombre d'entre eux dépendent généralement du rôle et de la position de l'intéressé dans le réseau que constituent son entourage et ses relations.

Les facteurs sont :

- La confiance en soi,
- La considération de l'entourage,
- Le soutien de l'entourage,
- Des conditions matérielles stables,
- Une marge de manœuvre,
- La capacité de résoudre ses problèmes,
- La faculté de s'orienter dans la société



S'il n'est pas possible de mettre fin à la situation de harcèlement la rupture du contrat de travail peut se décliner sur tous les modes : démission, transaction, démission requalifiée en licenciement abusif, licenciement. Une procédure permet une sortie rapide de l'entreprise, il s'agit de l'inaptitude à tout poste dans l'entreprise avec clause du danger immédiat prononcée par le médecin du travail. Il n'est cependant pas anodin de faire porter la responsabilité de la rupture à la victime en la déclarant inapte alors que c'est bien la situation au travail qui est pathologique. Une prise en charge au titre des accidents du travail est parfois possible, certains médecins inspecteurs régionaux proposent de saisir le comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles afin que les maladies conséquences du harcèlement soient indemnisées.

Législation

Le harcèlement moral est maintenant puni par la loi, tant dans le code de travail qu'au pénal. Il ne faut sans doute pas se faire trop d'illusion sur les chances de voir des harceleurs punis, si l'on fait le parallèle avec la loi réprimant le harcèlement sexuel qui n'a permis qu'un nombre ridicule de procès. Néanmoins le rappel par une loi de l'interdit fait partie d'une politique de prévention.

Prévention de situations de harcèlement

Face aux conséquences humaines et matérielles de ce fléau certaines entreprises ont décidé de mettre en place des chartes. Sans que l'on puisse affirmer qu'il s'agisse là d'une conséquence, on peut penser que l'exaltation de la performance individuelle avec la mise en concurrence des individus au détriment du travail en équipes où des solidarités pouvaient s'exprimer, facilite les situations de harcèlement. Pour y remédier la mise en place de ces nouveaux modes d'organisation du travail doit être l'objet d'un débat, et les outils d'évaluation du travail transparents.

Bibliographie

- « Mobbing, la persécution au travail » de Heinz LEYMANN, Seuil, 1996,
- « Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien » de Marie-France HIRIGOYEN, Syros 1998,
 - « Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux » de Marie-France HIRIGOYEN, Syros 2001
- « La maltraitance au travail » de Marie ROMANENZ,
- « Souffrance en France, la banalisation de l'injustice sociale » de Christophe DEJOURS, Seuil, 1998,
- « Structure et dynamique des organisations » de MINTZBERG, éditions de l'organisation 1982,
- Le site de INRS et ses liens : www.inrs.fr.

