



Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail



Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail

À propos des auteurs

Vittorio Di Martino est consultant international en sécurité et santé sur le lieu de travail, croissance d'entreprises et bien-être au sein des organisations. Responsable de programmes sur le stress et la violence sur le lieu de travail à l'Organisation internationale du travail, Genève, de 1988 à 2001, il est actuellement visiteur scientifique en politiques d'emploi auprès de l'université de Bath et chargé de recherches à l'UMIST, institut des sciences et de la technologie de l'université de Manchester.

Helge Hoel est assistant en psychologie des organisations et affaires internationales à la Manchester School of Management, UMIST. Il a mené, avec Cary Cooper, la première grande enquête nationale sur le thème de l'intimidation au Royaume-Uni. Il est l'auteur de nombreuses publications dans le domaine de l'intimidation, de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail

Cary L. Cooper, CBE, est professeur de psychologie et santé au sein des organisations à l'UMIST. Il est l'auteur ou l'éditeur de plus de 100 ouvrages et plus de 300 articles critiques sur la santé au sein des organisations. Il a été conseiller temporaire auprès de l'Organisation mondiale de la santé et de l'Organisation internationale du travail.



Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail

Vittorio Di Martino, Helge Hoel et Cary L. Cooper

Une fiche bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des Publications Officielles des Communautés européennes, 2003

ISBN 92-897-0212-5

© Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2003

Pour les droits de traduction ou de reproduction, s'adresser au directeur de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Wyattville Road, Loughlinstown, Dublin 18, Irlande.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail est un organe autonome de l'Union européenne créé pour aider à la formulation de politiques sur les problèmes sociaux liés au travail. Pour toute information supplémentaire, veuillez consulter le site de la Fondation <http://www.eurofound.eu.int/>.

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail
Wyattville Road
Loughlinstown
Dublin 18
Irlande
Tél. (353-1) 204 31 00
Fax (353-1) 282 64 56
E-mail : information@eurofound.eu.int.
www.eurofound.eu.int

Printed in Ireland

Le papier utilisé pour cette publication ne contient pas de chlore et provient de forêts d'Europe du Nord faisant l'objet d'un plan de gestion. Pour chaque arbre abattu, au moins un autre est planté.

Avant-propos

Les questions de violence et de harcèlement suscitent un vif intérêt en Europe. Il reste cependant une grande disparité de perception et de reconnaissance du problème dans les différents pays européens. L'étendue réelle du phénomène reste inconnue, mais les résultats des études européennes de la Fondation sur les conditions de travail donnent à penser que le problème affecte un grand nombre de travailleurs au sein des États membres.

En raison du manque persistant de données qualitatives comparatives sur ces phénomènes complexes, la Fondation a commandé, en 2002, un projet relatif au harcèlement et à la violence sur le lieu de travail.

Le présent rapport identifie les schémas et formes des comportements de harcèlement et de violence sur le lieu de travail au sein de l'UE et décrit la récente intensification des activités et initiatives en relation avec le harcèlement et la violence dans la sphère légale, de nouvelles législations régissant ces problèmes ayant été récemment adoptées ou mises à l'ordre du jour dans plusieurs pays. Il présente également la preuve des effets indésirables de ces comportements sur les individus, les organisations et la société, et en évalue le coût financier potentiel. Enfin, il analyse les facteurs susceptibles de faciliter et d'entraîner la violence physique et psychologique, et passe au crible une série de bonnes pratiques en matière de prévention et de gestion du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail.

Ce rapport devrait constituer une source utile d'information pour les décideurs, acteurs socio-économiques et chercheurs, et susciter certainement d'autres initiatives dans un domaine jusqu'ici négligé.

Raymond-Pierre Bodin
Directeur

Éric Verborgh
Directeur adjoint

Table des matières

Avant-propos	v
Introduction	1
1 – Détermination du concept, définitions et culture	3
Violence physique et psychologique	3
Différences linguistiques et culturelles – vers une compréhension commune	11
2 – Facteurs contribuant à la violence sur le lieu de travail	13
Facteurs individuels	13
Facteurs situationnels	16
Facteurs organisationnels	19
Facteurs sociétaux	22
Conclusions	23
3 – Violence, sexe et vulnérabilité	25
Violence en fonction du sexe	25
Harcèlement à caractère racial	31
4 – Éléments empiriques: tendances et modèles dans l'expérience de la violence et du harcèlement	35
Comparabilité des données	35
Violence physique – exemples	36
Harcèlement sexuel – exemples	39
Intimidation et brimades – exemples	41
Comparaison des niveaux d'exposition à la violence physique, à l'intimidation et au harcèlement sexuel dans les États membres de l'UE	44
5 – Instruments réglementaires	47
Directives européennes	47
Introduction d'une nouvelle législation spécifique	49
Utilisation de la législation existante	53
Recherche de réponse réglementaire	57
6 – Coût de la violence sur le lieu de travail	61
Amélioration de la santé des individus	61
Amélioration de la santé des organisations	65
Amélioration de la santé de la société	68
Avantages économiques d'un environnement non violent	69
Approche élargie du développement individuel et de l'entreprise	71

7 – Bonnes pratiques dans les interventions organisationnelles	73
Définition des bonnes pratiques	73
Présence de documentation sur les bonnes pratiques	74
Exemples de modèles de bonnes pratiques	75
Intervention primaire – réduction du risque	75
Intervention secondaire – répondre aux incidents violents	84
Intervention tertiaire – traitement et réhabilitation	85
Questions à examiner	87
8 – Conclusions	89
Bibliographie	91

Introduction

De récentes enquêtes menées dans plusieurs pays européens donnent à penser que le problème de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail affecte un grand nombre de travailleurs au sein des États membres (voir, par exemple, Leather, 2001; Paoli et Merllié, 2001). La mondialisation de l'économie et le renforcement de la concurrence, en termes de parts de marché et de survie, se traduisent par une pression accrue sur les travailleurs. Les taux de criminalité relativement élevés qui frappent la plupart des pays de l'UE n'épargnent pas le lieu de travail où la violence est présente sous forme de vols, d'agressions, affectant en particulier les salariés en contact avec le public et les fournisseurs de services. Mais la pression croissante peut également accroître l'agressivité sur le lieu de travail, et préparer le terrain à la violence entre travailleurs. Ces dernières années, le stress inhérent au lieu de travail a pris des proportions alarmantes, touchant les travailleurs de la plupart des secteurs et industries. La violence peut être une source de stress considérable, mais elle peut également découler d'un environnement de travail stressant. Toutefois, de récentes études européennes tendent à montrer que les principales menaces pour la plupart des travailleurs seraient la violence psychologique et le harcèlement, plus que la violence physique. Plusieurs études montrent également que la diversité croissante de la main-d'œuvre est à l'origine de cas fréquents de harcèlement fondé sur la race ou le sexe.

La prise de conscience de l'ampleur du phénomène s'est traduite par une augmentation récente des activités et initiatives juridiques contre la violence et le harcèlement, notamment orientées sur la violence psychologique. Ainsi, de nouvelles législations régissant ces problèmes ont déjà été adoptées ou mises à l'ordre du jour dans plusieurs pays.

La présence de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail entraîne un coût considérable pour les individus aussi bien en termes de santé que de relations professionnelles. En outre, la violence et le harcèlement sur le lieu de travail a un coût important pour l'organisation en termes d'absentéisme, de productivité et de rotation de personnel. La lutte contre les brimades se justifie donc pleinement d'un point de vue financier, aussi bien sur le plan de l'individu que de l'organisation et de l'ensemble de la société (Hoel *et al*, 2001b).

Malgré l'importante disparité constatée entre pays, des progrès sont néanmoins accomplis en termes d'intervention, tant sur le plan politique que dans l'élaboration de programmes d'intervention conçus pour lutter contre la violence en général et les formes spécifiques de harcèlement. Toutefois, malgré l'émergence de modèles de bonnes pratiques, les tentatives d'intervention restent sporadiques et souvent dépourvues de fondement théorique et de moyens permettant d'en évaluer l'efficacité.

Structure du rapport

Le présent rapport est structuré en huit chapitres:

Chapitre 1: ce chapitre s'attache surtout à poser les concepts et à proposer quelques définitions, en vue de décomposer le vaste problème de la violence, notamment les diverses formes de violence psychologique. Sans nier l'existence de différences culturelles, ce rapport épingle l'émergence d'une vision commune des concepts à l'étude.

Chapitre 2: ce chapitre traite des facteurs et antécédents susceptibles de contribuer et de provoquer la violence (physique et psychologique) avec des témoignages à l'appui. Les facteurs de nature

individuelle, situationnelle, organisationnelle et sociétale sont traités et un cadre holistique permettant de comprendre le phénomène de la violence sur le lieu de travail est présenté.

Chapitre 3: ce chapitre aborde les formes particulières de vulnérabilité associées à l'expérience de la violence. Les groupes et catégories professionnelles vulnérables y sont identifiés. Une attention particulière est accordée au harcèlement sexuel et aux formes de harcèlement moins reconnues, telles que le harcèlement fondé sur la race et l'orientation sexuelle.

Chapitre 4: les modèles de niveaux d'exposition à différentes formes de violence et de harcèlement sont présentés et analysés dans ce chapitre. Les groupes à risque sont identifiés et les caractéristiques essentielles de l'expérience examinées. Ce chapitre tente de dégager des tendances spécifiques en termes d'exposition et le risque relatif de subir différents types de violence.

Chapitre 5: la question de la législation est examinée ici, aussi bien au niveau de l'Union européenne que des pays individuels. Ce chapitre décrit les lois récemment adoptées dans plusieurs pays et explique comment le problème de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail est traité dans les différents pays par le biais de la législation existante ou de nouvelles initiatives.

Chapitre 6: les avantages économiques d'un environnement non violent sont énoncés dans ce chapitre. Les effets négatifs sur les individus, les organisations et la société y sont analysés et le coût financier potentiel évalué. Ce débat plaide en faveur d'une approche élargie combinant une gestion saine au souci de la santé et de la sécurité des travailleurs fondée sur une large participation.

Chapitre 7: ce chapitre passe au crible un large éventail de bonnes pratiques concernant la prévention et la gestion de la violence sur le lieu de travail. Une distinction est opérée entre les initiatives visant à documenter les pratiques et renforcer la prise de conscience, celles qui s'attachent à évaluer et réduire les risques, celles qui s'intéressent à la réaction aux incidents violents ou la gestion du problème et enfin celles qui analysent le traitement et la réhabilitation.

Chapitre 8: conclusions

Les auteurs remercient Christiane Wiskow qui a recueilli et rassemblé les informations du chapitre 8 sur les «Bonnes pratiques dans les interventions organisationnelles». Ils remercient également les nombreux experts qui ont contribué à l'élaboration de ce rapport, notamment: Sylwia Bukowska (Autriche); Sybille Opdebeeck et Ada Garcia (Belgique); Annie Høgh, Eva Gemzøe Mikkelsen et Mogens Agervold (Danemark); Maarit Vartia, Kaija Leena Sarela, Olavi Parvikko, Kaisa Kauppinen, Jari Hakanen et Leo Suoma (Finlande); Bernard E. Gzebo, Elisabeth Buskspan et Michel Vallée (France); Alexandros-Stamatios Antoniou (Grèce); Barbara Cashen, Freida Murray, Patricia Normanly et Madeleine Reid (Irlande); Marco Depolo (Italie); Adrienne Hubert et Linda van den Broek (Pays-Bas); Ståle Einarsen (Norvège); André Rosa Biscaia et Francisco Torres (Portugal); Iñaki Piñuel y Zabala, José Luis Gonzáles de Rivera, Clara Llorens Serrano, Luis De Santiago Meléndez et Matia José López Jacob (Espagne); Judith Arnetz (Suède); Peter Purton, Angela Ishmael, Kelvin Scorer et Steven Sumner (Royaume-Uni); Barbara Nolan, Dimitrios Kontizas, Waltraud Dahs et Francisco Alvarez (Commission européenne); Felix Martin (BIT).

Détermination du concept, définitions et culture

La variété des comportements pouvant s'inscrire dans le cadre du thème général de la «violence au travail» est si vaste, la frontière avec les comportements acceptables si ténue et les perceptions de la violence selon les contextes et les cultures si diverses, que la description et la définition de ce phénomène relèvent du défi.

Les révélations sur l'ampleur du phénomène de la violence sur le lieu de travail se multiplient, notamment en ce qui concerne certaines de ses formes. Ce phénomène, au cœur de toutes les attentions, a rendu populaires de nouveaux concepts et définitions, même dans les pays où, il y a quelques années à peine, ils étaient parfaitement inconnus. C'est la raison pour laquelle il faut encore s'entendre, au niveau européen, sur la teneur et la définition du concept de violence au travail.

La première tentative sérieuse de dégager une vision commune de ce phénomène est fournie en mai 1995, lors d'une réunion d'experts organisée par la Commission européenne. La définition suivante de la violence au travail est alors proposée (Wynne *et al*, 1997):

Tout incident au cours duquel des personnes sont victimes de comportements abusifs, de menaces ou d'attaques dans des circonstances liées à leur travail et impliquant un risque explicite ou implicite pour leur sécurité, leur bien-être et leur santé.

Cette définition était axée sur les concepts légaux suivants (Chappell et Di Martino, 2000):

- **Comportements abusifs:** comportements s'écartant d'une conduite raisonnable et impliquant un recours excessif à la force physique ou à la pression psychologique.
- **Menaces:** menaces de mort, ou annonce de l'intention de faire du mal à quelqu'un ou d'endommager ses biens matériels.
- **Attaque:** tentative d'infliger des coups ou blessures à quelqu'un y compris les dommages physiques.

Les comportements abusifs couvrent toutes les formes de harcèlement, y compris le harcèlement sexuel et racial, les brimades et le harcèlement moral.

La définition ci-dessus est devenue une référence en Europe. Elle a le mérite d'établir une distinction claire entre les différents types de violence sur le lieu de travail et de saisir l'importance de la violence psychologique par rapport à l'analyse traditionnelle centrée sur la violence physique.

Violence physique et psychologique

Si l'existence de la violence physique personnelle sur le lieu de travail a toujours été reconnue, l'existence de la violence psychologique, longtemps sous-estimée, reçoit aujourd'hui seulement l'attention qu'elle mérite. La violence psychologique est de plus en plus une préoccupation prioritaire sur le lieu de travail.

Il est important de noter que dans la réalité, violence physique et violence psychologique sont souvent simultanées ou consécutives, comme dans les cas de harcèlement sexuel, où les

attouchements occasionnels peuvent se doubler de commentaires à connotation sexuelle à certaines occasions ou à des moments précis.

Les définitions suivantes sont des adaptations de la définition de l’OMS sur la violence (BIT/CII/OMS/ISP, 2000):

Violence physique: *recours à la force physique contre une personne ou un groupe entraînant des préjudices physiques, sexuels ou psychologiques.*

Violence psychologique: *exercice intentionnel d’un pouvoir à l’encontre d’une personne ou d’un groupe portant préjudice à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.*

L’attention croissante portée à la violence psychologique se reflète clairement dans la définition fournie dans l’avis «La violence au travail», adopté le 29 novembre 2001 par le Comité consultatif pour la sécurité, l’hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne. Cette définition, citée ci-dessous, reflète la récente évolution conceptuelle en la matière.

La violence peut se définir comme une forme de comportement négatif ou d’action, dans les relations entre deux personnes ou plus, caractérisée par une agressivité, parfois répétée, parfois sporadique, qui a des effets négatifs sur la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs sur le lieu de travail.

Cette agressivité peut se manifester soit par une simple attitude corporelle (provocante, méprisante, suffisante) vis-à-vis de l’autre personne, soit par une véritable action violente, physique ou verbale.

La violence se manifeste sous des formes multiples telles que, par exemple, l’agression physique, les injures verbales, l’intimidation, le harcèlement moral et sexuel, la discrimination fondée sur la religion, la race, le handicap, le sexe ou, en tout état de cause, la différence, et peut être exercée par des personnes à l’extérieur comme à l’intérieur de l’environnement de travail.

Dans le cas de la violence physique, il y a lieu de constater que celle-ci peut avoir, dans l’immédiat ou dans l’avenir, des conséquences non seulement physiques mais également psychologiques.

Cette définition confirme l’importance cruciale de la violence psychologique, même lorsqu’il est question de violence physique, mais elle va plus loin encore et englobe une série de comportements dans la notion générale de harcèlement: brimades, harcèlement moral et harcèlement sexuel, trois manifestations qui suscitent une préoccupation croissante partout en Europe.

Par rapport à ces types de violence, la définition souligne également le fait que l’agression qui caractérise la violence sur le lieu de travail peut être inattendue et parfois répétée. Elle introduit donc le concept crucial des «micro-offenses».

Accent placé sur la séquence d’actes mineurs

Il est de plus en plus admis que la violence psychologique est souvent le fruit de comportements répétés, relativement mineurs lorsqu’ils sont pris isolément, mais dont le cumul peut entraîner une

forme très grave de violence. Bien qu'un simple incident puisse suffire, la violence psychologique est souvent le fait d'actes répétés, importuns, non réciproques et imposés, pouvant avoir un effet dévastateur sur la victime. Tel est le cas généralement lors de brimades et de harcèlement moral, sexuel et racial, commis par le biais de comportements répétés ou persistants.

De nombreuses lois et documents officiels reflètent cette nouvelle perception de la violence psychologique. Ainsi, la loi belge du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral (brimades) ou sexuel au travail souligne clairement le rôle essentiel des actes offensifs répétés dans la construction de toute forme de harcèlement moral:

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 laquelle le présent chapitre est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

D'une manière similaire, en France, l'article L 122-49, paragraphe 1 du code du travail dispose:

Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Le même concept est réitéré dans l'avis susmentionné sur la «Violence au travail», adopté le 29 novembre 2001 par le Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne :

On estime suffisamment approprié de définir le harcèlement moral comme un comportement négatif entre collègues ou entre supérieurs hiérarchiques et subalternes, par lequel la personne concernée est humiliée et agressée à maintes reprises, de manière directe ou indirecte, par une ou plusieurs personnes, dans le but - et avec comme résultat- de l'exclure.

De même, en Espagne, l'ISTAS ou institut syndical du travail, de l'environnement et de la santé (www.istas.net/asesora/acosomoral) dispose:

L'intimidation se distingue d'autres problèmes liés à l'organisation du travail, par la volonté de faire du tort, la persécution répétée d'une ou plusieurs personnes et pendant un certain temps. En l'absence de ces caractéristiques, il est possible de parler de facteurs de risque psychosociaux provenant de lacunes au niveau de l'organisation du travail, mais pas à proprement parler de brimades.

Accent placé sur la dignité

Comme le montrent les définitions ci-dessus et d'autres allant dans le même sens partout en Europe, le centre d'attention s'élargit des zones traditionnelles de la santé, la sécurité et la qualité

du travail à des domaines tels que la dignité au travail, les droits de l'homme et la lutte contre la discrimination.

Le traité d'Amsterdam a redonné un nouvel élan au principe de non-discrimination inscrit dans le traité CE. Il a réitéré ce principe en des termes plus forts, ajoutant un nouvel article 13 au traité CE qui permet au Conseil de prendre les mesures nécessaires en vue de combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle. Il inclut les définitions suivantes, adaptées de l'article 2 de la directive du Conseil 2000/43/CE du 29 juin 2000, relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique:

Discrimination directe: *une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable.*

Discrimination indirecte: *une discrimination indirecte se produit lorsqu'une disposition, un critère ou une pratique apparemment neutre est susceptible d'entraîner un désavantage particulier pour des personnes par rapport à d'autres personnes, à moins que cette disposition, ce critère ou cette pratique ne soit objectivement justifié par un objectif légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne soient appropriés et nécessaires.*

Dans sa résolution sur le harcèlement au travail (2001/2339 (INI)), le Parlement européen:

. . . engage la Commission à envisager une clarification ou une extension du champ d'application de la directive-cadre sur la santé et la sécurité au travail, ou bien l'élaboration d'une nouvelle directive-cadre, en tant qu'instrument juridique destiné à lutter contre le harcèlement et que mécanisme de défense du respect de la dignité humaine du travailleur, de sa vie privée et de son honneur; dans ce contexte, souligne l'importance de prévoir des actions systématiques et préventives en ce qui concerne le milieu de travail.

Fusion des concepts de brimades et de harcèlement moral

La distinction conceptuelle originale entre brimades (essentiellement en rapport avec des situations de harcèlement individuel) et harcèlement moral (couvrant essentiellement des situations de persécution collective) tend à disparaître au profit de l'assimilation conceptuelle des deux concepts.

Par le passé, certains chercheurs (tels que Zapf, 1999a) ont établi une distinction entre brimades et harcèlement moral, prétendant que ce dernier était souvent le fruit d'un agissement collectif généralement à l'encontre d'un individu. D'une manière similaire, le BIT estime que le harcèlement moral se produit «lorsque plusieurs personnes s'allient pour persécuter un employé ciblé en le soumettant à un harcèlement psychologique» (Chappell et Di Martino, 2000). Toutefois, à l'heure actuelle, la plupart des chercheurs ne font plus la différence entre brimades et harcèlement moral en ce qui concerne le nombre d'auteurs de harcèlement ou de cibles concernés. Il serait possible de dire que même si une distinction est acceptée, les processus psychologiques impliqués semblent être les mêmes.

Le harcèlement moral et les brimades impliquent tous deux un comportement offensant, intimidant, cruel, malveillant ou des tentatives humiliantes d'ébranler un individu ou un groupe de

travailleurs. Ces attaques négatives persistantes contre leurs performances personnelles et professionnelles sont généralement imprévisibles, irrationnelles et injustes.

Or l'assimilation progressive des concepts de harcèlement moral et de brimades ne signifie pas que les deux termes soient utilisés indifféremment partout en Europe. Certains pays, comme l'Allemagne ou les pays nordiques, utilisent couramment le terme «mobbing» (harcèlement moral), tandis que d'autres, comme la Grande-Bretagne et l'Irlande, utilisent plutôt le terme «bullying» (brimades) pour désigner un même comportement. Même dans les pays où il existe une formule propre (*harcèlement moral* en France, *acoso* ou *maltrato psicológico* en Espagne, *coacção moral* au Portugal ou *molestie psicologica* en Italie), les deux termes anglais, surtout le terme «mobbing», sont de plus en plus utilisés. Cette tendance est illustrée par l'apparition récente de deux ouvrages fondamentaux sur le sujet en Espagne: «*El maltrato psicológico*» (González de Rivera, 2002) et «*Mobbing*» (Piñuel y Zabala, 2001).

La variété de comportements qui constituent les brimades/harcèlement moral est tellement grande qu'il serait impossible de les énumérer toutes. Le fait est que de nombreux comportements peuvent relever de brimades ou de harcèlement moral, selon la manière dont ils sont conduits et leur combinaison avec d'autres comportements. Malgré les difficultés rencontrées pour les décrire, un large consensus se dégage en Europe, comme en témoignent les points ci-dessous tirés de documents sélectionnés.

Royaume-Uni: *Guidance on Bullying*, UNISON, 1996

- rendre la vie difficile à ceux ou celles qui ont la capacité de réaliser son propre travail mieux que soi;
- punir les autres en les critiquant constamment ou en leur ôtant leurs responsabilités du fait qu'ils sont trop compétents et leur donner souvent des tâches insignifiantes à la place;
- refuser de déléguer, parce que l'on pense qu'on ne peut faire confiance à personne;
- s'adresser au personnel en criant pour lui demander d'exécuter un travail;
- s'en prendre constamment aux autres, devant tout le monde ou en aparté;
- insister sur le fait que seule sa façon de faire est la bonne;
- maintenir les individus au même poste en bloquant les promotions;
- si quelqu'un se rebelle contre l'autorité du harceleur, le surcharger de travail et réduire les délais en espérant qu'il ne puisse pas faire ce qui lui est demandé;
- ressentir de la jalousie envers les capacités professionnelles ou sociales de quelqu'un et s'arranger pour le faire paraître incompetent, ou lui rendre la vie impossible dans l'espoir d'un licenciement ou une démission.

Irlande: *Rapport du groupe de travail sur la prévention des brimades au travail* 2001

- porter atteinte au droit de l'individu à la dignité dans le travail;
- humiliation;
- intimidation;
- abus de langage;

- persécution;
- exclusion et isolement;
- intrusion par la voie du tourment, de l'espionnage, des prétextes;
- assignation irrationnelle répétée de tâches allant manifestement à l'encontre des intérêts d'un individu;
- demandes répétées de délais irréalistes ou de tâches impossibles;
- menaces implicites.

Suède: Ordonnance du Conseil national de santé et sécurité au travail suédois (NBOSH) contenant des dispositions relatives aux mesures contre les représailles au travail, 1993

- médisance et calomnie à l'égard d'un employé et de sa famille;
- rétention délibérée d'informations liées au travail ou soumission d'informations incorrectes;
- sabotage délibéré ou entrave à la réalisation du travail;
- insulte, mise au ban, boycott ou ignorance d'un employé;
- persécution sous diverses formes, menaces et inspiration de crainte, dégradation, par exemple, harcèlement sexuel;
- insultes délibérées, réaction ou attitude hypercritique ou négative (ridiculisant, froideur, etc);
- surveillance d'un employé sans qu'il en soit informé, dans le but de lui nuire;
- sanctions pénales administratives offensantes soudainement dirigées contre un employé sans cause objective, explication ni efforts consentis pour résoudre ensemble les problèmes sous-jacents. Les sanctions peuvent, par exemple, revêtir la forme de retrait sans fondement d'un bureau ou de tâches, de mutations inexplicables, de surcroît de travail, d'obstruction manifeste dans le traitement de demandes de formations, de congés etc..

BIT: Accord collectif sur la prévention et le règlement des différends liés à un harcèlement, 2001

- mesures visant à exclure une personne protégée des activités professionnelles ou à l'isoler;
- attaques négatives persistantes, gratuites ou lancées sans être légitimement fondées;
- mise à mal de la réputation personnelle ou professionnelle d'une personne protégée en propageant des rumeurs, des commérages ou en ridiculisant cette personne;
- abus d'une position dominante pour miner constamment le travail d'une personne protégée ou pour fixer des objectifs assortis de délais déraisonnables ou impossibles à tenir ou de tâches irréalisables;
- surveillance déraisonnable ou injustifiée du comportement professionnel d'une personne protégée;
- refus déraisonnable ou injustifié d'accorder un congé ou une formation.

Harcèlement sexuel et racial sur le lieu de travail

Dans bon nombre de cultures, l'ancrage profond du harcèlement sexuel et racial au travail, notamment sous la forme de «plaisanteries» ou de sous-entendus à connotation sexuelle sur le lieu

du travail a depuis longtemps été épinglé. Mais la situation change. On assiste actuellement à une prise de conscience progressive que le harcèlement sexuel et racial ne sont pas des «offenses mineures» et que, comme d'autres formes de violence sur le lieu de travail, il porte atteinte à la dignité au travail.

Cette nouvelle approche du harcèlement sexuel et racial ressort clairement des dispositions et définitions des nouvelles directives concernant ces types de violence. Par exemple, l'article 2 de la directive du Conseil 2000/43/CE du 29 juin 2000, relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique, établit qu'il y a harcèlement racial ou ethnique:

. . . lorsqu'un comportement indésirable lié à la race ou à l'origine ethnique se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. . .

Au-delà de la définition générale proposée dans cette directive, la *UK Commission for Racial Equality* (commission britannique pour l'égalité des races) fournit des exemples concrets de harcèlement racial (CRE, 1995):

- plaisanteries à connotation raciste;
- railleries;
- insultes;
- sarcasmes;
- moqueries;
- littérature et graffitis;
- éviter certaines personnes du fait de leur race, leur couleur, leur nationalité ou origine ethnique;
- exclure ces personnes des conversations;
- faire des insinuations racistes;
- être condescendant ou désapprouver la manière dont d'autres personnes parlent ou s'habillent;
- s'en prendre gratuitement à ces personnes.

Harcèlement lié au sexe et harcèlement sexuel au travail

La directive adoptée par le Parlement européen et le Conseil le 5 juin 2002 (modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail) fournit des définitions du harcèlement lié au sexe et du harcèlement sexuel qui devraient servir de base commune à toutes les législations nationales dans ce domaine.

Harcèlement lié au sexe: la situation dans laquelle un comportement non désiré lié au sexe d'une personne survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Harcèlement sexuel: la situation dans laquelle un comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement, survient avec pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et, en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

En 2001, le BIT a fourni une définition du harcèlement sexuel applicable à l'ensemble de son personnel dans son *Accord collectif sur la prévention et le règlement des différends liés à un harcèlement*, 2001

Toute conduite non désirée ou importune de nature sexuelle, sur un lieu de travail ou en relation avec le travail, qui fait qu'une personne protégée se sent humiliée, intimidée, pénalisée ou offensée. Le malaise engendré par l'acte ou la série d'actes peut être intentionnel ou non. Le harcèlement sexuel peut être un comportement sexuel coercitif adopté pour contrôler, influencer ou affecter le travail, la carrière ou le statut d'une personne protégée. Il peut aussi avoir cours lorsqu'une ou plusieurs personnes adoptent envers une personne protégée, quel que soit son niveau, un comportement injurieux ou humiliant fondé sur le sexe ou la sexualité de cette personne, même si cela n'a apparemment pas d'impact sur la carrière ou l'emploi de la personne protégée en cause. Le harcèlement sexuel peut prendre de nombreuses formes, et notamment:

- (i) un contact physique délibéré et non sollicité ou une proximité physique indue;
- (ii) des remarques ou des gestes à connotation sexuelle répétés à propos du corps, de l'apparence ou du style de vie d'une personne protégée;
- (iii) des appels téléphoniques, des lettres ou des messages électroniques choquants;
- (iv) un harcèlement avec menaces;
- (v) le fait de montrer ou d'afficher des figures, bandes dessinées, dessins, photographies ou images d'internet sexuellement explicites;
- (vi) des questions ou insinuations concernant la vie privée d'une personne protégée;
- (vii) des invitations continues à des activités sociales après que la personne protégée a signifié qu'elles étaient importunes;
- (viii) des plaisanteries ou des propositions sexuellement explicites.

De plus en plus, les législateurs de toute l'Europe apportent une réponse à la reconnaissance progressive du harcèlement sexuel en tant qu'expression de violence au travail par le biais de dispositions normatives aussi complètes que possible.

Toutefois, les approches adoptées peuvent varier. Certains pays, comme la Belgique, ont donné dans leur législation une définition intentionnellement vaste pour éviter que des comportements qui ne sont pas expressément mentionnés n'échappent à la loi. Ainsi, la loi belge du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail dispose ce qui suit:

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 le lieu de travail.

D'autres pays, comme les Pays-Bas, ont prévu des dispositions légales plus détaillées à cet égard. Par exemple, l'article 1.3 du *Arbeidsomstandighedenwet* (loi sur les conditions de travail) des Pays-Bas, 1994 dispose ce qui suit:

Harcèlement sexuel: *Attention sexuelle non désirée, demande de services sexuels, ou autre comportement verbal, non-verbal ou physique impliquant les aspects suivants:*

- *le fait d'amener une personne à adopter un comportement d'une telle nature, explicitement ou implicitement utilisé comme condition à l'embauche;*
- *le fait qu'une personne en contraigne une autre ou refuse un comportement utilisé comme base pour prendre des décisions ayant une incidence sur le travail de la personne en question;*
- *comportement d'une nature telle qu'il affecte les performances de travail d'une personne et/ou crée un environnement intimidant, hostile, désagréable, ou a pour effet d'affecter les performances de travail d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, ou désagréable.*

En France, différentes définitions ont été utilisées dans le cadre de la législation civile et pénale. Par exemple, l'article L 122-46 du code du travail dispose ce qui suit:

Aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers. . .

Par ailleurs, l'article L 222-33 du code pénal ajoute:

Le fait de harceler autrui dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle. . .

Différences linguistiques et culturelles – vers une compréhension commune

Les enquêtes européennes sur les conditions de travail, menées par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, ont montré que la dimension du problème de violence sur le lieu de travail différait considérablement d'un État membre à l'autre.

Dans le cadre de la troisième enquête européenne sur les conditions de travail, il a été noté que les «différences juridiques et culturelles entre les pays peuvent influencer la façon dont les questions sont comprises et de ce fait, les réponses données. Le niveau de connaissance ou de prise conscience sur les problèmes liés à l'environnement de travail, et les attitudes et préoccupations concernant ces problèmes sont très différents d'un pays à l'autre» (Paoli et Merllié, 2001).

Les différences culturelles, notamment, jouent un rôle majeur. Les concepts et définitions sont chargés de sens culturel. Aussi, un même terme sera-t-il perçu différemment d'un État membre à l'autre, mais il faut admettre que ce domaine est encore inexploré. Toutefois, il ressort de l'analyse ci-dessus qu'une nouvelle tendance à la convergence se fait jour partout en Europe et qu'une compréhension générale commune de la violence au travail pourrait être atteinte.

Plusieurs facteurs contribuent à cette évolution:

- augmentation de la prise de conscience du problème dans tous les États membres;

- fusion conceptuelle de certains termes dans les pays: *mobbing*, *bullying*, *harcèlement moral*, *acoso psicológico*;
- propagation de termes tels que «mobbing» partout en Europe;
- introduction d'une nouvelle législation visant spécifiquement le problème ou adaptation de la législation existante afin d'apporter une réponse plus efficace à ce problème;
- création de jurisprudence;
- prolifération de conventions collectives;
- débat autour de nouvelles initiatives dans ce domaine;
- action des organes de l'UE.

La formule de «violence sur le lieu de travail», correctement définie et présentée sous ses différentes formes, semble progressivement englober la violence physique et la violence psychologique, deux phénomènes de plus en plus importants dans tous les États membres.

Les différences culturelles et linguistiques jouent un rôle certain dans cette nouvelle approche commune qui semble se généraliser. Il est donc important d'en tenir dûment compte et de les aborder sous le bon angle. En ce qui concerne les différences linguistiques, il s'agit parfois simplement de trouver les termes les plus appropriés à la situation spécifique. Les différences terminologiques, bien qu'importantes, constituent de moins en moins une entrave.

Toutefois, l'influence culturelle joue un rôle plus important et requiert plus d'attention. Dans le domaine des agressions sexuelles, par exemple, la perception et la compréhension peuvent être très différentes et les différences culturelles jouer un rôle majeur. Dans bon nombre de pays européens, le harcèlement sexuel au travail est associé à des stéréotypes profondément ancrés sur les rôles dévolus aux hommes et aux femmes dans la société. Or le changement de ces attitudes culturelles requiert un effort de longue haleine et délibéré, englobant l'ensemble de la société et pas uniquement le lieu de travail.

Il est donc important de prendre pleinement en considération les différences linguistiques et culturelles et de les aborder sous le bon angle (étude commune BIT/CII/OMS/ISP, 2000):

- utiliser la terminologie appropriée qui reflète le langage courant utilisé par une culture spécifique;
- mettre l'accent sur les formes de violence ayant une pertinence particulière dans une culture spécifique;
- consentir un effort particulier pour identifier et dévoiler des situations de violence sur le lieu de travail qui sont difficiles à détecter et à accepter dans la réalité en raison des spécificités culturelles.

Facteurs contribuant à la violence sur le lieu de travail

Pour pouvoir identifier les facteurs de risque et, ainsi prévenir la violence sur le lieu de travail, il importe d'en comprendre les causes et les antécédents. Toutefois, la nature des rapports entre variables individuelles, situationnelles, organisationnelles et violence/harcèlement est, dans une certaine mesure, sujette à interprétation. En raison de la nature intersectionnelle de la plupart des travaux de recherche menés dans ce domaine, il est impossible d'établir une relation causale entre ces variables et la violence et le harcèlement. Il est néanmoins possible d'établir l'existence de rapports entre ces variables. Par conséquent, dans le cadre du présent rapport, les variables abordées ci-après sont considérées comme des «facteurs contribuant» à l'émergence de la violence ou du harcèlement sur un lieu de travail donné. Comme nous l'avons dit précédemment, tout au long de ce document, une distinction est opérée entre violence physique et psychologique.

Conformément aux découvertes réalisées dans ce domaine, l'accent est placé sur les facteurs situationnels et organisationnels, tout en tenant compte de l'impact des facteurs individuels et socio-économiques (Chappell et Di Martino, 2000; Leather *et al*, 1999). Toutefois, il y a lieu de noter que le harcèlement lié au sexe, à la race et à l'orientation sexuelle peut avoir des explications et des antécédents propres (*voir chapitre 3*).

Facteurs individuels

Des facteurs individuels peuvent influencer l'incidence et le processus de la violence sur le lieu de travail et s'appliquer à la fois à l'auteur du harcèlement et à la victime de la violence/du harcèlement. Nous entendons par facteurs individuels:

- les variables socio-démographiques (telles que le sexe, l'âge, le niveau d'études, l'état civil);
- les types, traits et styles de personnalités;
- les comportements spécifiques;
- les caractéristiques spécifiques du lien de l'individu avec le lieu de travail (durée du contrat, niveau d'expérience et de formation).

Violence physique

Le harceleur

De très nombreuses tentatives ont été faites pour identifier les caractéristiques individuelles susceptibles d'amener un individu à commettre un acte violent. Généralement, ces tentatives de profilage (*voir, par exemple, Mantel, 1994*) ont permis de dégager les caractéristiques suivantes concernant l'auteur du harcèlement ou harceleur:

- jeune;
- de sexe masculin;
- ayant un historique de comportement violent;
- ayant vécu une enfance malheureuse;
- souffrant d'une forme grave de troubles psychiques;
- ayant accès à des armes ou des armes à feu.

Les partisans du profilage insistent également sur le fait que plus la présence de ces facteurs est forte au sein d'une population, plus le risque d'expression de comportement violent est grand. Or, s'il peut être justifié d'appliquer ces profils dans certaines situations bien spécifiques, leur manque de précision peut conduire à identifier à tort un agresseur potentiel et générer des abus.

S'il est vrai que beaucoup de chercheurs émettent de fortes réserves par rapport au profilage ou au seul accent sur les traits de personnalité, la plupart des modèles contemporains de violence reconnaissent l'influence des facteurs individuels. Généralement, ces facteurs incluent le comportement de type A, l'affectivité négative, la faible maîtrise de soi et les valeurs favorisant l'agressivité (voir, par exemple, Anderson *et al.*, 1996).

Un autre facteur souvent avancé comme antécédent de la violence est la consommation d'alcool et/ou de drogues. Bien que certains éléments viennent confirmer l'importance de ce facteur, le rapport entre la consommation d'alcool/de drogues et la violence est complexe, dans la mesure où un individu sous l'emprise de l'alcool/de drogues, ne sera pas forcément plus agressif ni violent qu'un autre, s'il perçoit qu'il y a des alternatives de comportement. Toutefois, la perception et donc l'estimation de la situation pouvant être troublée par l'influence de ces substances, on peut conclure que leur abus constitue un facteur de risque de violence (Leather et Lawrence, 1999).

Le harcelé

Le harcelé ou la victime de violence physique peut présenter les caractéristiques suivantes:

- jeune;
- portant l'uniforme;
- apparence physique et comportement;
- attitudes personnelles et personnalité.

Le port de l'uniforme et l'apparence physique peuvent être des facteurs de risque de violence (Standing et Nicolini, 1997). Toutefois, le port de l'uniforme peut avoir aussi bien un effet dissuasif qu'être un antécédent ou une cause de violence, selon l'attitude générale envers les personnes portant l'uniforme ou envers un groupe particulier d'employés en uniforme (Chappell et Di Martino, 2000). Les attitudes personnelles et la personnalité auraient tendance à affecter la manière dont l'individu fait face à une situation et dont il répond aux clients et aux autres en général. À cet égard, le fait de répondre de manière intolérante ou impatiente peut influencer le cours de l'agression, qui s'en trouve renforcée ou atténuée. La jeunesse est également un important facteur de risque.

Les recherches ont également montré que les employés moins formés et moins expérimentés étaient plus vulnérables aux agressions que leurs collègues mieux formés (voir, par exemple, Balloch *et al.*, 1998).

Violence psychologique

L'auteur du harcèlement

Il y a peu de travaux de recherche européens sur ce sujet. Toutefois, dans la plupart des cas de harcèlement sexuel, l'auteur de ces agissements est:

- de sexe masculin;
- un collègue ou un supérieur hiérarchique.

Une caractéristique commune de la plupart des harceleurs est qu'ils considèrent ou interprètent les actes de nature amicale sous l'angle sexuel, contrairement à l'intention des individus qu'ils harcèlent (Stockdale, 1993).

L'intérêt du rôle de facteurs individuels et les traits de personnalité de l'agresseur et de la victime pour expliquer les brimades sur le lieu de travail a été analysé, à l'origine, par l'étude du phénomène de brimades à l'école (Olweus, 1997). L'auteur du harcèlement ou de l'intimidation présente les traits de personnalité suivants:

- agressivité importante;
- impulsivité.

Pour expliquer ces résultats, les chercheurs se sont tournés vers le vécu de la petite enfance, mettant l'accent sur le rôle des parents. À cet égard, les brimades ont été associées à une série de comportements acquis, sur lesquels les processus de modélisation avaient un impact important (Randall, 1997).

Ainsi, a-t-on dit que les individus ayant une haute estime de soi auront tendance à réagir par l'agressivité lorsqu'ils se sentent menacés, afin de protéger leur amour-propre. Les individus ayant un amour-propre exacerbé peuvent également avoir peu d'égards envers autrui. De même, l'instabilité de l'estime de soi peut conduire à des réactions agressives face à la menace (Baumeister *et al*, 1996).

D'autres études (Vartia, 1996) ont mis l'accent sur des traits de personnalité générateurs d'hostilité, tels que:

- l'envie;
- la jalousie;
- la concurrence;
- l'absence d'autocritique de son propre comportement.

Dans le cadre d'une étude allemande sur les brimades, 60% des victimes ont souscrit à l'affirmation «se sentait en concurrence» et 40% à l'affirmation «le harceleur est jaloux de moi» (Meschkutat *et al*, 2002). D'autres études soutiennent que le harceleur souffre d'un manque de retour sur soi ou d'analyse critique de son comportement, suggérant qu'il pourrait ne pas être conscient du véritable impact de son attitude (Einarsen *et al*, 1994a).

Le harcelé

De nombreuses enquêtes sur le harcèlement sexuel menées dans plusieurs pays de l'UE (Commission européenne, 1998) ont permis de dégager les caractéristiques suivantes concernant le harcelé ou la victime:

- de sexe féminin;
- jeune (entre 20 et 40 ans);
- célibataire ou divorcé;
- niveau d'études inférieur;
- durée du contrat (à durée déterminée ou indéterminée).

Une étude espagnole (s'inscrivant dans le cadre de l'enquête européenne mentionnée ci-dessus) a noté, au-delà de ces caractéristiques, que les victimes présentaient un aspect physique normal et, en moyenne, comptaient plus de dix ans d'ancienneté dans l'entreprise (Commission européenne, 1998). En revanche, une étude britannique de l'EOC (*Equal Opportunity Commission*, commission sur l'égalité des chances) sur des cas de harcèlement sexuel portés devant un tribunal de prud'hommes, a révélé que, dans la plupart des cas, les victimes de harcèlement travaillaient pour leur employeur depuis moins d'un an (EOC, 2002).

Une étude norvégienne sur le harcèlement sexuel a révélé que l'irritabilité et l'agressivité étaient d'autres facteurs identifiés par les victimes (Einarsen *et al*, 1994b). Toutefois, les auteurs font remarquer que ces caractéristiques comportementales peuvent résulter de l'expérience de la violence, responsable d'une prédisposition à ce type de comportement.

La plupart des chercheurs prennent leurs distances par rapport à la vision simpliste selon laquelle les brimades seraient la conséquence de pathologies ou de traits de la personnalité psychopathiques (comme l'a exprimé, par exemple, Field, 1996). Toutefois, les preuves concernant les traits de caractères et antécédents de brimades sont rares (Hoel *et al*, 1999). Les victimes dont les antécédents personnels ont été analysés (voir, par exemple, Einarsen et Raknes, 1991; Vartia, 1996), présentaient les caractéristiques suivantes:

- faible estime de soi;
- niveau d'anxiété élevé;
- caractère introverti, consciencieux, névrotique et soumis.

Une récente étude irlandaise menée par Coyne *et al* (2000) compare les caractéristiques des victimes à celles d'un groupe témoin et en conclut que les victimes sont moins autoritaires et animées d'un esprit de concurrence que le groupe témoin. Reste à savoir dans quelle mesure ces traits de caractère doivent être considérés comme la cause ou la conséquence des brimades. Aussi, Leymann (1996) préconise que leur comportement doit être analysé comme une «réaction normale à une situation anormale».

Selon Schuster (1996), l'incompétence sociale est un antécédent potentiel de brimades et peut jouer un rôle en termes d'insertion dans le groupe, l'incapacité de percevoir les règles informelles d'un groupe pouvant se traduire par le rejet de celui-ci. En outre, la violation des règles sociales peut également susciter chez le reste du groupe une conformité plus stricte aux règles.

Facteurs situationnels

Il ressort de l'analyse de nombreux épisodes violents que certaines situations de travail sont particulièrement exposées à un risque croissant de violence (Chappell et Di Martino, 2000).

Toutefois, il est peu vraisemblable que les divers antécédents situationnels et organisationnels affectent différents groupes démographiques de manière uniforme (Hoel *et al*, 2001a).

Violence physique

- *Travail solitaire et de nuit*: le travail solitaire est particulièrement courant dans certains emplois et professions, tels les chauffeurs de taxi, de bus et certains types de commerces de détail (pompes à essence, kiosques et petits commerces). Le trait commun à la plupart de ces fonctions est que les travailleurs sont souvent amenés à travailler en dehors des heures normales, parfois la nuit. Selon le *British Crime Survey* (enquête sur le crime en Grande-Bretagne) (1998), environ la moitié des agressions dans le cadre du travail et un tiers des menaces se produisent après 18 heures. Cela implique que le risque de violence est plus élevé pour ceux qui travaillent tard dans la soirée ou pendant la nuit, comme le personnel de soins de santé pendant les gardes de nuit (Høgh et Dofradottir, 2000).
- *Travail en contact avec le public*: les travailleurs qui servent d'interface entre l'organisation et le public, sont également plus exposés à la violence, par exemple, dans les services de soins de santé, les collectivités locales, le transport de passagers, les institutions bancaires, les hôtels et restaurants. Des exemples classiques de salariés confrontés à la violence sont les personnes œuvrant à la mise en application de diverses mesures: aide à l'enfance, travailleurs sociaux chargés de l'aide post-pénale et agents de sécurité.
- *Manipulation de valeurs et d'espèces*: les salariés en contact avec le public qui manipulent des espèces sont plus exposés au risque d'agressions violentes, comme le vol ou le vol à main armée. Ainsi, les employés de banque et de petits commerces courent-ils un risque particulier d'agression et de menaces. Ces risques sont accentués en l'absence de mesures de sécurité, telles que les gardes et les alarmes.
- *Travail impliquant le contact avec des personnes en détresse*: les manifestations de colère et d'agressivité de clients sont monnaie courante pour les salariés confrontés à des personnes en détresse dans le cadre de leur travail, à telle enseigne que la plupart des travailleurs considèrent que ces incidents «font partie de leur travail». Parmi les groupes de travailleurs couramment confrontés à des personnes en détresse figurent les travailleurs sociaux, les infirmières d'asiles psychiatriques, les agents pénitentiaires et les travailleurs sociaux chargés de l'aide post-pénale, surtout lorsque leur statut précaire se double d'une formation inadéquate.
- *Insécurité du travail*: la proportion de personnes ayant un emploi occasionnel ou précaire est en progression. Dans bien des cas, ce type de situation professionnelle peut exposer particulièrement le travailleur à la violence en raison de la perception qu'il a un statut secondaire sur le lieu de travail.
- *Sentiment d'injustice*: l'un des facteurs les plus courants ayant une incidence sur l'agression et la violence physique et psychologique est le sentiment d'injustice et d'arbitraire (Hoad, 1993). Si la plupart des agressions résultant de sentiments d'injustice semblent dirigées contre sa source perçue, on trouve également des exemples d'agressions dirigées contre des tiers ou des organisations sous la forme de sabotages et d'attentats contre les biens (Neuman et Baron, 2003). Ce dernier phénomène serait lié aux situations où il est perçu que les résultats sont contrôlés par l'organisation.

Violence psychologique

- *Emplois ou fonctions où la proportion d'hommes et de femmes est inégale*: un trait commun aux enquêtes sur le harcèlement sexuel dans les pays de l'UE est que les expériences de harcèlement sexuel sont plus courantes dans les professions à dominance masculine que dans les professions où la proportion d'hommes et de femmes est plus équilibrée ou les emplois à dominance féminine; ceci est particulièrement vrai lorsque les femmes et les hommes sont les seuls représentants de leur sexe dans leur profession (Commission européenne, 1998). Toutefois si, dans un tel environnement, les femmes sont plus conscientes de leur situation, elles auront moins tendance à qualifier leur expérience de harcèlement sexuel, dans la mesure où elles considéreront qu'il s'agit d'une expérience «normale».
- *Différences de pouvoir hiérarchique*: les différences de pouvoir ont souvent une incidence sur toutes les formes de violence psychologique, que le pouvoir soit de nature formelle (le statut) ou informelle (l'expérience). Le harcèlement sexuel semble plus vraisemblable dans les organisations où les différences de pouvoir hiérarchique entre hommes et femmes sont importantes. C'est particulièrement vrai dans les situations où les employées montent progressivement en grade par rapport à leurs collègues de sexe masculin. Dans ces cas, les incidents de harcèlement sexuel peuvent résulter d'un comportement d'exclusion de la part des hommes (Veale et Gold, 1998).
- *Insécurité du travail*: l'insécurité de l'emploi peut également être une cause indirecte de harcèlement commis par les directeurs, dans la mesure où elle a une incidence sur les considérations coûts-bénéfices (Björkqvist *et al*, 1994) et, par voie de conséquence, sur le comportement de la direction, le risque de représailles de victimes étant vraisemblablement réduit dans ce type de situation. Une étude allemande a montré que les travailleurs sous contrat conditionnel ont moins de temps à consacrer à la résolution de conflits et aussi moins d'opportunités de se socialiser, ce qui tend à les isoler de leurs collègues (Zapf *et al*, 1996b).
- *Changement de supérieur hiérarchique ou de directeur*: il n'est pas rare que les directeurs changent de poste ou que les groupes de travail se voient attribuer un nouveau chef. Toutefois, plusieurs recherches ont établi la coïncidence entre harcèlement et persécution et changement de directeur (HSA, 2001; UNISON, 1997).
- *Le travail au sein d'industries orientées vers le service à la clientèle*: dans la mesure où l'accent est largement placé sur la satisfaction du client et la règle selon laquelle «le client est roi», les travailleurs sont de plus en plus exposés à un comportement abusif et des demandes excessives de la part des clients et des consommateurs. Ainsi, de nombreuses études (par exemple, Hoel et Cooper, 2000) confirment cette tendance prononcée à l'intimidation par les clients dans le secteur des services (commerces de détail, hôtels-restaurants, et soins de santé).
- *Situations à risques multiples*: il est utile de faire remarquer que l'impact d'antécédents individuels et situationnels est susceptible de varier selon le type de profession. Néanmoins, si certains éléments d'un environnement de travail sont récurrents pour l'ensemble d'une profession ou d'une organisation, il peut également y avoir des différences entre groupes de travail au sein d'une même profession, certaines professions cumulant plusieurs facteurs de risque. Ainsi, les travailleurs sociaux constituent un excellent exemple de profession menacée par une multitude de risques, parmi lesquels (Rowett, 1986):
 - les ressources insuffisantes;

- l'admission obligatoire de certains malades ou handicapés mentaux dans les hôpitaux;
- le retrait d'enfants de leur foyer contre la volonté de leurs parents;
- les enquêtes sur des blessures non accidentelles d'enfants;
- le transfert obligatoire de certaines personnes âgées du domicile à l'hôpital;
- la supervision d'hommes et de femmes au sein de la communauté ayant un historique de violence potentielle ou réelle, parfois doublée de troubles mentaux.

Facteurs organisationnels

Il est parfois difficile d'établir une distinction nette entre violence physique et violence psychologique. Dès lors, le regroupement de facteurs présenté ci-après peut s'avérer artificiel, dans la mesure où les catégories peuvent se chevaucher. Pour une présentation globale des antécédents organisationnels du harcèlement sur le lieu de travail, voir Hoel et Salin (2003).

Violence physique

- *Leadership et direction*: les incidents d'agression physique violente entre directeurs et salariés sont très rares. En effet, le directeur a un rôle modérateur par rapport à la violence physique. À cet égard, les structures d'assistance disponibles au sein de l'organisation jouent un rôle essentiel pour déterminer dans quelle mesure l'individu est capable de faire face à une situation. Par exemple, une étude britannique sur la violence dans le secteur des loisirs (cafés) a démontré l'existence d'un lien évident entre les situations où les salariés perçoivent que l'organisation offre un soutien satisfaisant et prend des mesures (Leather *et al*, 1998). Ces mesures incluent l'assistance des agents de maîtrise et structures d'assistance, tels que les départements du personnel, de la formation et de la sécurité.
- *Mauvaise organisation du travail*: une mauvaise organisation du travail peut également influencer le niveau de violence. Ainsi, une charge de travail excessive ou inégalement répartie, peut générer des situations suscitant une réaction violente des clients. Par exemple, les longues files d'attente et un temps d'attente excessif, parfois sans raison apparente, peuvent susciter un comportement violent. Une formation inadéquate peut également conduire à ce type de comportement. La conviction que les mesures prises en matière de santé et de sécurité et que la capacité de l'organisation à protéger ses salariés contre la violence sont inadéquates (l'insuffisance de personnel engagé, par exemple) peut être liée à la crainte et aux probabilités d'être victime de la violence (Poster, 1996).
- *Changement*: climat d'incertitude économique, restructurations, concurrence plus vive entre salariés désireux d'obtenir une promotion, souvent doublés de restrictions budgétaires, sont autant de facteurs associés à des niveaux d'agression et de violence plus élevés sur le lieu de travail (Elliott et Jarrett, 1994).
- *Culture et climat*: on a pu constater que dans les situations où il n'y a pas d'harmonie au sein d'un groupe de travail et pas ou peu de soutien de la part des collègues, le risque de menace et la crainte d'être la cible de violences sont accrus (Cole et Grubb, 1997).
- *Stress*: dans bien des cas, la violence et l'agression peuvent être une source de stress intense. Toutefois, comme indiqué précédemment, la dynamique de l'expérience du stress suggère que celui-ci peut également fonctionner comme antécédent de la violence. À cet égard, la violence

peut être liée à plusieurs stimulants sociaux ou situationnels, comme le sentiment d'un traitement injuste, la diversité accrue au sein du personnel, le changement au niveau de l'organisation ou un renforcement de la surveillance sur le lieu de travail (Neuman et Baron, 1998). Un lien a également pu être établi entre des incidents violents et un sentiment d'«impuissance»; en d'autres termes, les individus qui ont le sentiment de ne pas contrôler une situation donnée auront recours à la violence comme échappatoire à la frustration et à la colère (Bulatao et VandenBos, 1996). Toutefois, en raison de la nature intersectionnelle de la plupart des études, il est difficile de distinguer les causes des effets. Il est possible que l'exposition à la violence génère à son tour un sentiment d'impuissance, d'insatisfaction par rapport au travail etc.

- *Environnement physique de travail*: certains aspects physiques de l'environnement de travail peuvent également jouer un rôle d'antécédents dans les comportements agressifs et violents. On a pu établir un lien entre un environnement de travail bruyant, chaud (ou froid) trop petit et des sentiments et attitudes d'hostilité accrus (voir, par exemple, Anderson *et al*, 1996).

Violence psychologique

- *Leadership et direction*: l'influence du style de direction sur la violence psychologique a fait l'objet de recherches. Celles-ci tendent à démontrer l'existence d'un lien entre des styles de direction autoritaire et laxiste et l'incidence du harcèlement et des brimades.

Les résultats d'une étude nationale irlandaise (O'Moore, 2000) montrent que les victimes de harcèlement disent travailler au sein d'unités ou d'organisations dirigées de manière autoritaire, dans une plus large mesure que les personnes épargnées par ce phénomène. Si l'on considère cet aspect des choses dans la perspective d'une direction constructive, une étude finnoise (Vartia, 1996) est parvenue à des conclusions similaires, établissant que les personnes épargnées par les brimades et le harcèlement dans leur lieu de travail disent que les différends au sein de leur lieu de travail se résolvent généralement par la voie de la négociation.

Un style de direction laxiste où règne le laisser-faire, offre aussi un terrain fertile pour les brimades entre collègues de même niveau ou pas (Einarsen *et al*, 1994a). Par ailleurs, l'ignorance et l'incapacité de la direction à reconnaître l'incidence du phénomène de harcèlement peut indirectement contribuer à accroître le phénomène en transmettant le message implicite qu'un tel comportement est acceptable.

- *Changement*: plusieurs études ont démontré que la restructuration organisationnelle était un facteur de risque de brimades (voir, par exemple, Meschkutat *et al*, 2002). Le risque de brimades peut augmenter si les cadres adoptent des pratiques plus autocratiques pour provoquer le changement (Sheehan, 1999). Une étude nationale irlandaise qui a analysé l'impact des changements technologiques et des changements de propriété a pu démontrer que, dans les deux cas, le risque de harcèlement était nettement supérieur dans les organisations où ce changement s'était produit (HSA, 2001).

Une étude allemande (Zapf *et al*, 1996b) a également mis en exergue, le potentiel de harcèlement horizontal ou de harcèlement entre collègues de même niveau. Cette étude a montré que les victimes disent être soumises à des taux de coopération ou de travail en équipe forcés plus élevés que les personnes épargnées par ce phénomène auxquelles on les compare. Si le travail en équipe peut s'avérer extrêmement bénéfique pour les salariés et l'organisation, le travail en équipe obligatoire peut être considéré comme un antécédent potentiel de harcèlement, un terrain fertile pour le développement de conflits, surtout lorsqu'il est associé à une concurrence entre équipes qui se disputent des gratifications limitées (Klein, 1996).

- *Culture et climat*: il a pu être démontré, concernant les antécédents organisationnels du harcèlement, que la culture organisationnelle jouait un rôle décisif, dans la mesure où de nouveaux membres s'adaptent à des normes organisationnelles ou de groupe par le biais de processus de socialisation (voir, par exemple, Einarsen, 1999). Une étude sur le harcèlement dans une brigade de pompiers britannique a démontré que le processus de formation était une source importante de socialisation du comportement, en particulier, lorsque tous les membres de l'organisation en uniforme partagent la même expérience, ce qui est amplifié par des facteurs tels que la culture de la «surveillance», où ils font tous partie d'une même équipe de travail étroitement liée, laissant peu de place à la diversité (Archer, 1999). En outre, il est difficile de briser le cercle dans une culture de leadership autocratique, où tous les membres d'une équipe en uniforme ont dû suivre la même formation et sont nourris par les mêmes traditions.

Une étude néerlandaise sur les salariés d'une société de télécommunications relative à l'impact de la culture organisationnelle sur l'incidence des comportements sexuels non désirés, a montré qu'il y avait moins de cas rapportés de comportements sexuels non désirés chez les salariés évaluant positivement leur ambiance de travail (Timmerman et Bajema, 2000). En outre, ceux qui estimaient que leur unité avait une attitude positive en matière de traitement égal des hommes et des femmes rapportent moins de comportements négatifs. Par ailleurs, ceux qui estiment que leur organisation a une attitude positive en matière de conciliation de la vie familiale et professionnelle, rapportent moins de comportements sexuels non désirés. Au contraire, dans les organisations où l'on constate une certaine tolérance ou acceptation des comportements «socio-sexuels», on constate plus d'incidents de harcèlement sexuel. Il en va de même des environnements de travail «sexualisés» où les comportements de nature sexuelle ou à connotation sexuelle (tels que les commentaires suggestifs sur l'apparence ou l'humour masculin à caractère sexuel) est habituel (Commission européenne, 1998).

Il a été démontré que le harcèlement était plus fréquent dans les organisations où les employés et les cadres ont le soutien ou du moins la bénédiction de leurs supérieurs pour conduire leurs agissements abusifs et intimidants (Einarsen, 1999). Une large enquête menée sur les membres d'UNISON, syndicat britannique de la fonction publique, semble confirmer la vision selon laquelle le fait que les «harceleurs s'en tirent» contribue à accentuer le phénomène.

Zapf (1999a) soutient que le harcèlement est associé à un environnement de travail négatif. Si l'on compare les victimes de harcèlement à un groupe témoin de sujets non persécutés, les victimes évaluent leur environnement de travail d'une manière plus négative que les membres du groupe témoin sur toutes les questions relatives à la qualité de l'environnement. Le fait que les personnes aient été interrogées au sujet de leur environnement de travail avant d'évaluer leur expérience de harcèlement semble renforcer l'existence d'un lien entre un mauvais environnement de travail et le phénomène du harcèlement.

- *Stress*: de nombreuses études ont conclu que l'intimidation était associée à un environnement de travail négatif et stressé (Leymann, 1996; O'Moore, 2000). Ce lien peut être expliqué par le fait que divers facteurs de l'environnement de travail produisent ou suscitent un stress lié à l'activité professionnelle qui, une fois encore, peut accroître le risque de conflit et de harcèlement.
- *Complexité du travail et contrôle*: il est communément perçu que les situations de travail caractérisées par des tâches monotones et un faible contrôle sur l'environnement de travail peuvent être liées aux brimades et à l'intimidation. Certains chercheurs ont été jusqu'à avancer que le harcèlement était parfois le résultat de l'ennui (voir, par exemple, Thylefors, 1987). Une

étude allemande (Zapf *et al*, 1996a) vient contredire cette vision des choses en concluant que les brimades ne sont pas liées à la monotonie ni au déficit général de contrôle sur le travail. Néanmoins, on a pu démontrer que les victimes avaient moins de contrôle sur leur temps et que, partant, la pression temporelle avait une incidence indirecte sur le harcèlement, en entravant la possibilité de résoudre les conflits.

- *Conflit et ambiguïté des rôles de travail*: les conflits de rôles, c'est-à-dire, la mesure dans laquelle les salariés perçoivent les attentes, demandes, et valeurs professionnelles comme contradictoires, ont été particulièrement rapprochés du harcèlement. Ainsi, une enquête sur les membres de syndicats norvégiens a démontré que les victimes étaient nettement plus susceptibles de faire part d'un conflit de rôles que les sujets non persécutés, mais qu'en outre, les observateurs des brimades étaient plus susceptibles de rapporter des niveaux plus élevés de conflits de rôles (Einarsen *et al*, 1994b). Par ailleurs, l'ambiguïté des rôles semble associée à des niveaux plus élevés de harcèlement. Par conséquent, le harcèlement trouve un terrain fertile là où les salariés perçoivent que leur situation et leurs perspectives professionnelles sont imprévisibles et peu claires (Vartia, 1996).

Facteurs sociétaux

La question se pose de savoir dans quelle mesure les facteurs économiques et sociaux dans la société considérée sous un angle plus vaste peuvent avoir une incidence sur les niveaux de violence au travail. Les facteurs suivants peuvent influencer, seuls ou en combinaison, le risque de violence dans une société donnée:

- *Niveaux de crime violent dans la société*: un consensus semble régner autour du fait que les pays à fort taux d'homicide connaissent également d'autres formes de violence, dont la violence sur le lieu de travail (voir, par exemple, Chappell et Di Martino, 2000).
- *Changement économique*: afin de préserver la compétitivité sur un marché du travail de plus en plus globalisé, la plupart des organisations européennes du nouveau millénaire sont confrontées aux effets de formidables processus de changement qui se soldent souvent par la réduction des effectifs et la restructuration. Dans ces circonstances, les rapports entre salariés sont susceptibles d'être affectés (voir, par exemple, Sheehan, 1999).
- *Changement social rapide*: tout comme les changements économiques, les rapides mutations sociales sont souvent associées à des niveaux de violence accrue sur le lieu de travail comme en témoignent les conclusions d'une récente étude de cas sur la violence dans le secteur de la santé (Di Martino, à paraître). Dans certains cas, une série de facteurs peuvent être combinés pour accroître les niveaux de violence. Par exemple, au Portugal, une combinaison de facteurs tels que, d'une part, la privation sociale et l'insuffisance d'infrastructures scolaires et, d'autre part, le manque de surveillance des enfants faute de place dans les garderies, et un taux élevé d'hommes et de femmes actifs sur le marché de l'emploi, semble influencer le niveau de violence dans les écoles en général et contre les enseignants en particulier. À cet égard, la violence chez l'enfant a été associée à une surveillance inadéquate, souvent exacerbée par la mobilité sociale (comme la migration rurale). En effet, les grands-parents qui peuvent, lorsqu'ils ne travaillent pas à plein temps, prendre le relais des parents avant et après l'école, ne vivent plus à proximité géographique.
- *Immigration et croissance du secteur économique informel*: le nombre d'immigrants au sein de l'UE a nettement augmenté ces dernières années. Dans bien des cas, l'immigration, surtout l'immigration illégale, est associée à la croissance du secteur informel de l'économie qui représente, dans certains pays européens, une part considérable du PIB. Or, il est un fait certain

que les conditions de travail dans le secteur informel sont souvent mauvaises, le taux d'accidents et d'épisodes violents élevé (Diário de Notícias, 2002; 24 Horas, 2001; Público, 2001).

Conclusions

Compte tenu des éléments précités concernant les causes de violence et de harcèlement, on peut tirer les conclusions suivantes:

- Aucun profil définissant l'auteur du harcèlement/harcelé, le persécuteur/victime n'a pu être dégagé.
- Aucun profil non ambigu n'a été trouvé concernant les situations susceptibles de générer la violence.
- Aucun profil d'organisations et de groupes les plus à risque de violence n'a été établi.

Malgré cela, on peut conclure que:

- la violence physique et psychologique se produit fréquemment sur le lieu de travail;
- un nombre suffisant d'éléments tendent à suggérer que certains groupes peuvent être considérés comme plus vulnérables à la violence que d'autres;
- la violence et le harcèlement impliquent des processus complexes et dynamiques.

Afin d'aborder correctement la question de la violence sur le lieu de travail, il faut considérer l'ensemble des facteurs et utiliser correctement les éléments de preuve. Aussi, de nombreuses perspectives et modèles ont été avancés pour expliquer la violence et le harcèlement de nature comportementale et essentiellement cognitive. Au cours des dernières années, l'analyse interactive des facteurs de risque individuels, organisationnels et sociétaux, qui tient compte, en particulier, du rôle du contexte situationnel dans lequel un travail particulier est entrepris, a reçu une attention croissante. Des modèles de plus en plus sophistiqués ont ainsi vu le jour, tel que le *General Affective Aggression Model* (modèle général d'agression affective) (Anderson *et al*, 1996). Par conséquent, dans bien des cas, la violence peut être considérée comme un produit de l'interaction sociale entre les individus, au croisement de l'action et de la réaction. Dans cette situation, la réaction à une attaque vient accroître le risque d'escalade et donc, de nouvelles attaques, souvent à tel point que la possibilité de résolution pacifique de la situation semble compromise (Leather et Lawrence, 1999).

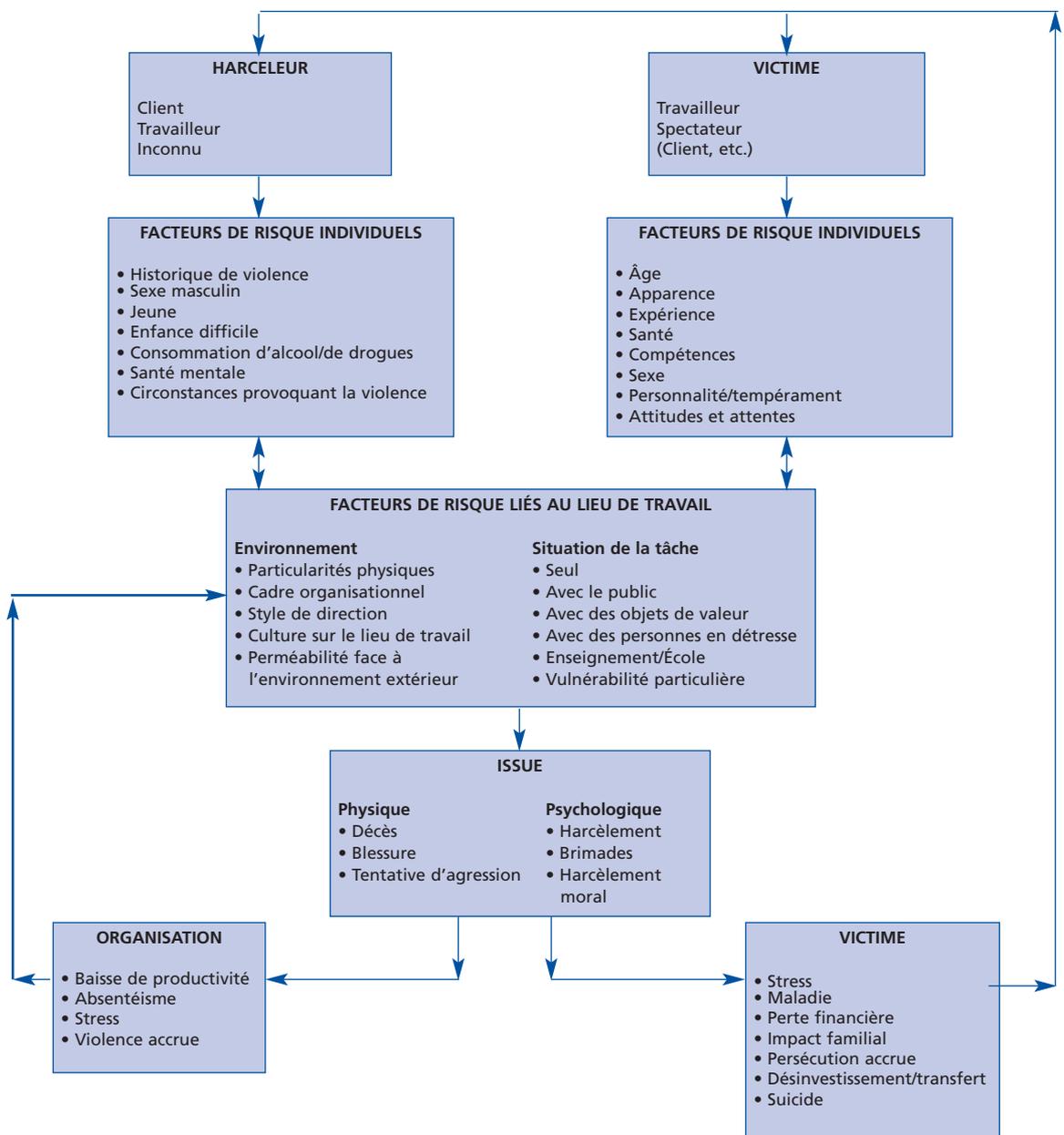
Conformément à la perspective socio-interactionniste (Felson, 1992), les facteurs situationnels et externes peuvent avoir une incidence sur la violence en provoquant un comportement en violation des règles et des normes. Dans ce genre d'incident, le harcèlement peut être perçu comme une réponse intentionnelle à un tel comportement et un instrument de contrôle social (Hoel *et al*, 1999). À cet égard, la violence et le harcèlement doivent être perçus comme des processus complexes et dynamiques, l'action et la réaction ne pouvant être isolées de leur contexte social.

Bon nombre de ces modèles interactifs se fondent sur le travail phénoménal de Poyner et Warne (1987). Selon ces chercheurs, il y a lieu de prendre en considération cinq facteurs: le persécuteur, la victime, la situation (par exemple, les soins, les inspections, les vols), la situation dans laquelle survient la violence (par exemple, travail solitaire, manipulation d'argent) et l'issue spécifique de

l'incident (par exemple, blessure physique, menace). Le graphique 1 illustre une version de ce modèle modifiée par Chappell et Di Martino (2000).

Si le modèle original était spécifiquement centré sur la violence physique provenant du public, le modèle modifié tient également compte de la violence psychologique entre collègues de travail. Pourtant, dans les cas de brimades et de persécution (mais aussi en cas de harcèlement fondé sur le sexe, la race et l'orientation sexuelle), où la persistance et la longue durée des conflits sont considérées comme des caractéristiques premières, il y a lieu de faire une lecture dynamique de ce modèle afin de saisir pleinement la dynamique des processus en jeu. Ces mêmes réserves s'appliquent au harcèlement fondé sur le sexe, la race et l'orientation sexuelle.

Graphique 1 Modèle interactif de violence sur le lieu de travail



Source : Chappell et Di Martino (2000)

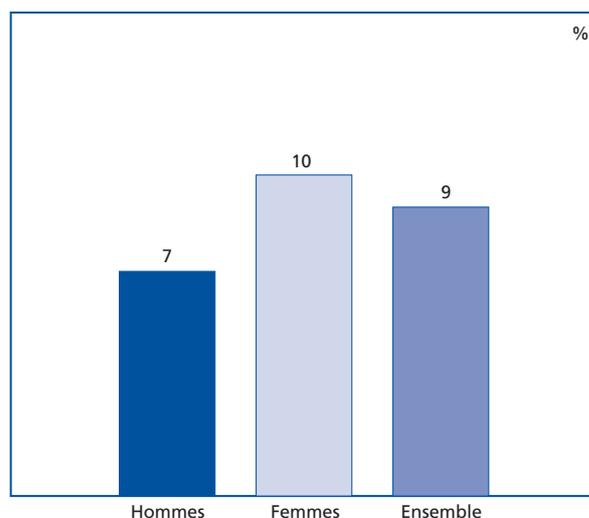
Les hommes et les femmes sont visés par la violence au travail, mais l'importance et le type de violence commise à l'encontre des femmes sont extrêmement élevés, notamment dans certains secteurs, professions et fonctions.

Dans la «Résolution sur le harcèlement sur le lieu de travail 2001/2339 (INI)», le Parlement européen (2001) attire l'attention sur le fait que les femmes sont plus souvent victimes que les hommes de tous types de harcèlement moral, qu'il s'agisse de harcèlement «vertical» descendant (d'un supérieur vers un inférieur) ou ascendant (d'un inférieur vers un supérieur), de harcèlement «horizontal» (entre collègues de même niveau) ou de harcèlement mixte.

Violence en fonction du sexe

Il faut éviter toute généralisation hâtive dans ce domaine. Selon la *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000* le pourcentage de femmes exposées à la violence (physique et psychologique) n'est que légèrement supérieur (+1%) à celui des hommes (Paoli et Merlié, 2001). En revanche, lorsque les différents types de violence sur le lieu de travail sont examinés en fonction du sexe, la vulnérabilité des femmes à la violence devient apparente. Il apparaît alors que les femmes sont nettement plus touchées par certains types de violence que les hommes. Le graphique 2 montre que les femmes sont en moyenne plus exposées que les hommes à l'intimidation dans l'UE.

Graphique 2 Travailleurs victimes d'intimidation (par sexe)



Source : Paoli et Merlié (2001)

Cette tendance générale est pleinement confirmée et affinée par des études nationales. Le tableau 1 illustre la répartition des victimes de harcèlement par sexe dans plusieurs pays européens. À deux exceptions près, les femmes de tous ces pays sont plus sujettes aux brimades et au harcèlement moral que les hommes. Reste à savoir dans quelle mesure ces données sont le reflet de situations objectives ou de perceptions individuelles.

Une enquête intersectionnelle portant sur 1000 membres de la SEFE (organisation professionnelle nationale finlandaise des salariés porteurs d'un diplôme universitaire en études commerciales) a démontré que le nombre de victimes de harcèlement était nettement supérieur chez les femmes que

chez les hommes (11,6% contre 5%). Cela incluait l'obligation d'accomplir un travail nettement en dessous du niveau de compétences, des tâches ne faisant pas partie de la description du poste, mais aussi l'exclusion ou l'ignorance.

Tableau 1 Répartition des victimes de brimades par sexe

Pays	Référence	Hommes %	Femmes %	Échantillon n
Autriche	Niedl, 1995 (hôpital)	37	63	98
	Niedl, 1995 (institut de recherche)	18	82	11
Danemark	Mikkelsen et Einarsen, 2002	9	91	118
Finlande	Björkqvist <i>et al</i> , 1994	39	61	70
	Salin, 2001	33	67	6
	Vartia, 1993	33	67	95
	Vartia et Hyyti, 2002	86	14	145
	Kivimäki <i>et al</i> , 2000	12	88	302
	Nuutinen <i>et al</i> , 1999	35	65	84
Allemagne	Zapf, 1999b (étude Bielefeld)	35	65	99
	Zapf, 1999b (étude DAG)	32	68	56
	Dick et Dulz, 1994	26	74	200
	Zapf, 1999b (étude Gießen)	30	70	50
	Halama et Möckel, 1995	25	75	183
	Zapf, 1999b (étude Konstanz)	44	56	86
	Mackensen von Astfeld, 2000	41	59	115
	Zapf <i>et al</i> , 1996b	38	62	183
Irlande	O'Moore <i>et al</i> , 1998	30	70	30
Italie	Ege, 1998	51	49	51
Norvège	Einarsen et Skogstad, 1996	46	54	96
	Matthiesen et Einarsen, 2001	23	77	85
Suède	Leymann et Gustafsson, 1996	31	69	64
	Leymann et Tallgren, 1990	50	50	24
	Leymann, 1992	45	55	85
Suisse	Holzen Beusch <i>et al</i> (dans la presse)	32	68	28
Royaume-Uni	Rayner, 1997	53	47	581
	Quine, 1999	18	82	418
	Hoel et Cooper, 2000	48	52	553

Source: Zapf *et al* (2003)

Confronté à ces résultats, le chercheur (Salin, 2002) avait fait remarquer qu'il pouvait y avoir de nombreuses explications plausibles à cette proportion nettement supérieure de femmes victimes de harcèlement, dont le fait que les femmes sont plus souvent sujettes à des actes négatifs que les hommes. Toutefois, il est également possible que les femmes soient plus sensibles que les hommes au harcèlement et plus prompts à se qualifier de victimes de harcèlement. Le fait que les hommes mettent généralement l'accent sur le rôle et la responsabilité des victimes, tandis que les femmes ont tendance à expliquer le phénomène par les traits caractéristiques du persécuteur ou par la dynamique de groupe, peut également être rapproché du fait que les hommes sont moins prompts à se qualifier de victimes de brimades. Les taux d'incidence plus élevés chez les femmes pourraient donc être le fruit d'une interaction entre des taux d'exposition plus élevés à des comportements négatifs et une plus grande inclinaison à qualifier ces expériences de harcèlement.

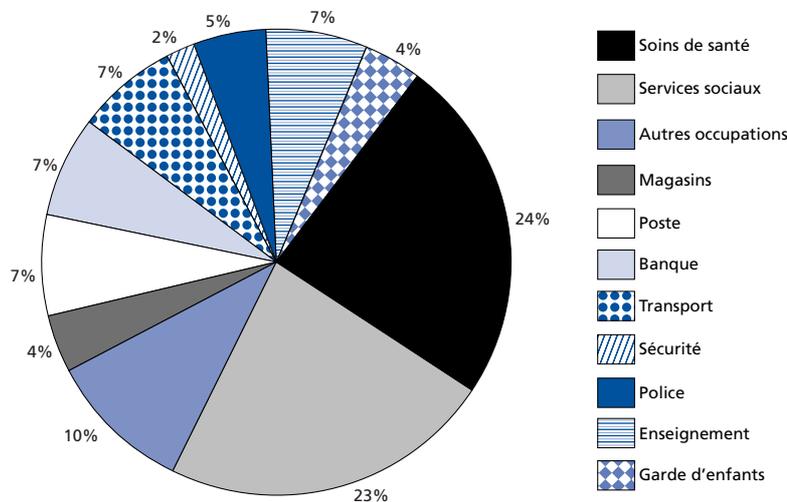
Il y a également lieu de dire que la composition de l'échantillon peut influencer l'importance des données. Dans les études de Niedl (1995), Björkqvist *et al* (1994) et Nuutinen *et al* (1999) au

tableau 1, les femmes apparaissent plus souvent au nombre de victimes même lorsque la composition de l'échantillon est prise en considération. Toutefois, dans la plupart des autres échantillons analysés (Einarsen et Skogstad, 1996; Kivimäki *et al*, 2000; Leymann, 1992; Leymann et Tallgren, 1990; Niedl, 1995; Rayner, 1997; Vartia, 1993), la proportion d'hommes et de femmes victimes correspond à la proportion respective de chaque sexe dans l'ensemble de l'échantillon. Le pourcentage cité doit dès lors être pondéré en fonction de la composition de l'échantillon et ajusté en conséquence (Zapf *et al*, 2003).

Fonctions à haut risque

Le nombre de femmes occupant des fonctions à haut risque offre une autre clé d'explication du fait qu'elles soient plus exposées à la violence sur le lieu de travail. En effet, les femmes occupent la plupart des postes dans ces secteurs à risque, notamment l'enseignement, le travail social, les soins infirmiers et les soins de santé, la banque et les magasins (voir graphique 3).

Graphique 3 Emplois à risque, Suède



Source: Données du BIT adaptées par Nordin (1993)

Ségrégation et vulnérabilité

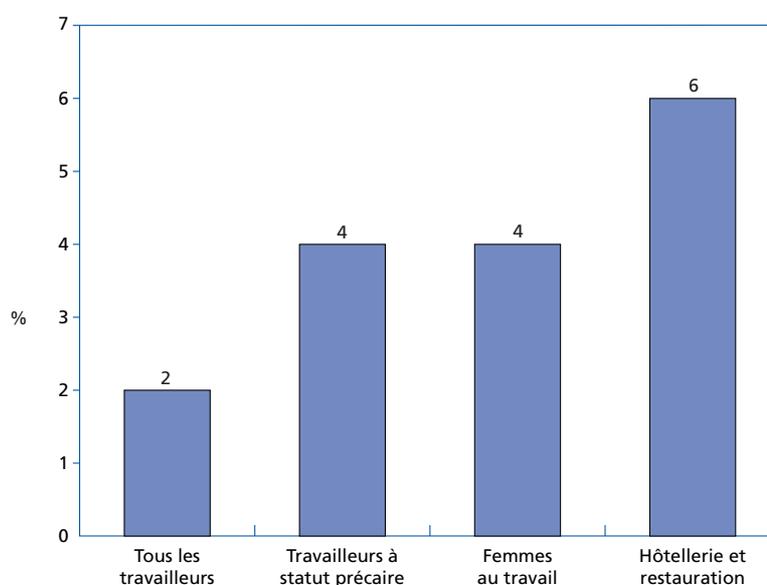
La ségrégation sexuelle est un autre facteur contribuant au problème: les femmes sont majoritaires dans les emplois précaires faiblement rémunérés et peu reconnus, tandis que les hommes sont majoritaires aux postes plus durables, mieux payés et jouissant d'un statut supérieur et aux postes de cadre.

La *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000* confirme l'importance de la ségrégation sexuelle au sein de l'UE (Paoli et Merllié, 2001). Ainsi, en 2000, 51% des femmes ont un supérieur hiérarchique de sexe masculin en 2000, contre 7% à peine des hommes faisant état d'un chef hiérarchique de sexe féminin. Même dans les professions à main-d'œuvre essentiellement féminine (par exemple les emplois de type administratif et les emplois liés à la vente et aux services), les hommes sont plus susceptibles d'occuper un poste dans la hiérarchie (68% des employés de type administratif et 55% du personnel des services et des vendeurs ont un patron de sexe masculin). Les hommes sont également plus susceptibles que les femmes (24% contre 13% respectivement) d'avoir du personnel sous leur direction.

Une proportion plus élevée de femmes que d'hommes occupent également des types d'emplois plus précaires au sein de l'UE. Les travaux de recherche commencent à montrer l'existence d'un lien entre le travail précaire, le sexe et la violence sur le lieu de travail. Par exemple, en Espagne, une enquête nationale menée en avril 2000 par la *Secretaría confederal de la mujer de Comisiones Obreras* (secrétariat confédéral des femmes de CC.OO) indique que si le harcèlement sexuel s'élève à 18,5% pour l'ensemble des femmes actives, elles sont en revanche 27,1% sans contrat légal d'emploi à se plaindre de harcèlement sexuel (CC.OO., 2000).

Comme le montre le graphique 4, le risque de harcèlement sexuel des femmes sur le lieu de travail au sein de l'UE est deux fois supérieur à la moyenne de l'ensemble de la population. C'est également le cas des travailleurs ayant un statut précaire. L'exposition au harcèlement sexuel est même plus élevée pour les jeunes femmes et les travailleurs du secteur des services. Bien sûr, il n'est pas possible d'additionner simplement ces pourcentages, mais il apparaît néanmoins à l'évidence qu'une jeune femme ayant un contrat de travail à court terme dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration est particulièrement exposée à la violence.

Graphique 4 Exposition des employés au harcèlement sexuel



Source: Paoli et Merllié (2001)

Infraction sexuelle

Les données ci-dessus sur l'exposition particulière des femmes au harcèlement sexuel sont pleinement confirmées par des études nationales bien que les pourcentages dont il est fait état soient généralement beaucoup plus élevés. Cette différence de niveaux d'exposition au harcèlement sexuel peut refléter la dimension et la composition de l'échantillon, le type de questions traitées et, surtout, leur importance et leur portée dans différents contextes nationaux.

La plupart des enquêtes nationales ont conclu que 40% à 90% des femmes interrogées avaient souffert d'une forme de harcèlement sexuel au cours de leur vie professionnelle. La Commission européenne (1998) révèle les données suivantes:

- Les enquêtes nationales menées en Autriche, Allemagne et Luxembourg, et les études de secteurs menées en Autriche, Allemagne, Norvège et au Royaume-Uni font état d'une incidence importante du harcèlement sexuel. Selon ces études les taux d'exposition varient entre 70% et 90%.
- Les études nationales menées aux Pays-Bas, en Finlande et au Royaume-Uni, ainsi que la plupart des études de secteurs des différents pays, font état d'un taux d'incidence moyen, variant entre 25% et 60%.
- Les études nationales et sectorielles menées au Danemark, en Finlande, en Suède et aux Pays-Bas, en Finlande et au Royaume-Uni, ont identifié un taux d'incidence réduit, situé entre 2% et 25%.

Des études récentes viennent compléter ce tableau:

- Une étude sur les salariés d'un centre d'appel allemand a conclu que 75% des salariées avaient été confrontées au harcèlement sexuel par téléphone (Sczesny et Stahlberg, 2000).
- Une enquête menée par le syndicat espagnol Comisiones Obreras, sur un échantillon de 1000 travailleurs, a montré que 18% de femmes, contre 9% d'hommes, avaient expérimenté le harcèlement sexuel durant leur vie (CC.OO., 2000).
- 2% de femmes, contre 1% d'hommes, ont avoué avoir été sexuellement harcelées au cours des 12 derniers mois (Statistiska Centralbyrån/statistiques suédoises, 1999).
- Une étude de cohorte sur l'environnement de travail national danois indique une diminution du harcèlement sexuel entre 1995 et 2000, le taux de victimes étant actuellement de 1,7%. Toutefois, dans la mesure où la question posée aux deux points de mesure n'était pas identique, il est impossible de conclure à une diminution réelle (Høgh, 2002).

Il est intéressant de noter que lorsque le harcèlement sexuel est mesuré au moyen de questions uniques dans les grandes enquêtes sur les ménages, le taux d'incidence semble nettement inférieur à celui dont font état les enquêtes ciblant spécifiquement la question du harcèlement sexuel.

Malgré leur importance, les chiffres ci-dessus ne reflètent qu'une partie de la réalité. Dans le domaine des agressions sexuelles, la perception, la compréhension et les différences culturelles jouent un rôle majeur. Les sensibilités différentes à l'égard d'une question aussi délicate dans des contextes également différents peut altérer les résultats produisant des sous-estimations ou des surestimations. Une sensibilité accrue ou la prise de conscience du problème dans certains pays peut produire des taux de persécution élevée, «pénalisant» de la sorte ces pays, par rapport à d'autres où la sensibilité et la prise de conscience sont moindres.

En outre, dans la plupart des pays, différentes formes de violence sur le lieu de travail ne sont pas encore consignées dans les registres officiels de la police, des employeurs et des autorités. Cette lacune peut être influencée par une série de facteurs et la plupart des travailleurs, en particulier de sexe féminin, peuvent être contraints au silence par crainte de représailles, notamment la perte d'emploi. Par ailleurs, le manque de confiance dans ces organismes, ou la perception qu'ils ne peuvent pas faire grand-chose pour améliorer réellement la situation, peut également être à l'origine des sous-estimations (Chappell et Di Martino, 2000).

Bien que le problème du harcèlement sexuel touche en grande majorité les femmes, les hommes ne sont pas épargnés. En effet, les recherches actuelles tendent à montrer que les hommes aussi sont visés par le harcèlement, parfois de manière importante. Ainsi, il ressort du rapport effectué pour le compte de la Commission européenne (1998) sur le *Harcèlement sexuel sur le lieu de travail* que 51% des travailleurs de sexe masculin dans le domaine des soins de santé (sur un échantillon certes très réduit) seraient confrontés au harcèlement sexuel (voir tableau 7, chapitre 4). Les résultats d'autres études vont dans le même sens. Ainsi, une étude récente menée au Portugal a montré que les hommes travaillant dans les centres de santé étaient plus souvent confrontés au harcèlement sexuel que les femmes, ce qui illustre le danger des stéréotypes (Antunes *et al.*, 2002).

L'institut de recherches en sciences sociales de l'université d'Islande a mené en 1996 une étude sur le harcèlement sexuel dans le secteur de la santé et de l'aide sociale. Les résultats de «l'exposition des hommes et des femmes au harcèlement sexuel» au tableau 2 indiquent que les pourcentages varient selon le type de question posée; ainsi, dans certains cas les femmes sont davantage la cible de persécutions ou autant que les hommes, tandis que dans d'autres cas, les niveaux de persécution sont plus importants chez les hommes que chez les femmes.

**Tableau 2 Résultats de l'étude «Violence contre les infirmiers et les infirmières»,
Islande 1996**

Question/échantillon (n)	Hommes			Femmes		
	«Non»	«Oui»	Échantillon (n)	«Non»	«Oui»	Échantillon (n)
Avez-vous été victime de harcèlement sexuel verbal dans le cadre de votre emploi au cours des six derniers mois? (n = 785)	93,1%	6,9%	101	92,8%	7,2%	684
Avez-vous été victime de harcèlement sexuel verbal dans le cadre de votre travail? (n = 767)	80,8%	19,2%	99	79,8%	20,2%	668
Avez-vous été victime de harcèlement sexuel physique dans le cadre de votre emploi au cours des six derniers mois? (n = 786)	98%	2%	102	93,4%	6,6%	684
Avez-vous été victime de harcèlement sexuel physique dans le cadre de votre travail? (n = 772)	86%	14%	100	79,8%	20,2%	672
Avez-vous été victime de viol ou de tentative de viol dans le cadre de votre travail? (n = 771)	98%	2%	100	99,6%	0,4%	671

Source: Université d'Islande (1996)

Orientation sexuelle

Le harcèlement sexuel et, plus récemment, le harcèlement moral/les brimades, ont fait l'objet de toutes les attentions sur le lieu de travail, alors que le harcèlement fondé sur l'orientation sexuelle reste un sujet tabou (Ishmael, 1999). En outre, si la discrimination est le principal problème touchant d'autres groupes minoritaires, le problème du harcèlement semble plus problématique pour les lesbiennes que pour les homosexuels masculins. Le problème est en partie lié à «l'invisibilité de l'homosexualité». Le fait que la plupart des homosexuels masculins ou féminins choisissent d'occulter leur orientation sexuelle à leurs collègues, contribue à ne pas faire éclater le problème au grand jour, renforçant leur vulnérabilité.

Il y a peu d'informations disponibles sur l'expérience d'homosexuels masculins ou féminins au travail. Toutefois, les informations disponibles montrent que les homosexuels masculins ou féminins et les bisexuels constituent des groupes vulnérables sur le lieu de travail.

- Dans l'une des plus vastes études menées sur le harcèlement des homosexuels masculins ou féminins, le groupe de pression britannique Stonewall a fait apparaître que 52% des homosexuels féminins ou masculins auraient été harcelés dans le cadre du travail en raison de leur orientation sexuelle (Stonewall, 1993). Les types de harcèlement les plus courants dont fait état cette étude sont les blagues ou taquineries (79%), les insultes à caractère homophobiques (51%), les questions agressives (41%), les menaces (14%) et autres (17%). Parmi l'«autre» groupe, les actes les plus fréquents sont l'isolement et l'ignorance, suivis par le harcèlement sexuel, les commérages et les fausses accusations.
- Une étude britannique plus récente portant sur 450 membres de syndicats d'homosexuels féminins ou masculins vient confirmer ces conclusions, 44% des personnes interrogées avouant avoir souffert de discrimination dans le cadre du travail en rapport avec l'homosexualité (TUC, 2000). Cette étude conclut que les ouvriers, enseignants et médecins homosexuels féminins ou masculins sont vulnérables au harcèlement.
- Le harcèlement est également le principal problème des homosexuels masculins ou féminins ayant contacté le LAGER, service britannique de conseil en matière de droits des homosexuels masculins ou féminins au travail (LAGER, 2002). Le LAGER révèle que les employeurs ou les cadres étaient impliqués dans trois cas sur quatre de harcèlement fondé sur l'orientation sexuelle. Dans la plupart des cas, ceux qui ont tenté de se faire conseiller ont fait l'objet d'un licenciement, d'une suspension ou ont été contraints de partir; rares sont ceux qui ont porté plainte.
- En Suède, une enquête portant sur 650 homosexuels masculins ou féminins et bisexuels a révélé que 27% d'entre eux avaient été harcelés dans le cadre de leur travail (ILGA – Europe, 2002a).
- Trois enquêtes allemandes sur la violence commise à l'encontre des lesbiennes ont révélé que 98% d'entre elles avaient été la cible d'abus verbaux, 44% d'abus sexuels et 24% d'agressions physiques (ILGA – Europe, 2002b).

La directive 2000/787/CE, portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail, traite spécifiquement de ce problème. Pour la première fois, cette directive envisage expressément la question de l'orientation sexuelle et interdit toute forme de discrimination directe ou indirecte fondée sur l'orientation sexuelle. Le harcèlement «*forme de discrimination (...) qui a pour objet ou pour effet de (...) créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant*» y est considéré comme une forme de discrimination (art. 2.1).

Harcèlement à caractère racial

De plus en plus, la question de la discrimination raciale occupe une place hautement prioritaire dans l'Union européenne. La directive du Conseil 2000/43/EC du 29 juin 2000, relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique, bien qu'exclusivement orientée sur le lieu de travail, prépare le terrain de la prochaine directive, prévue pour juillet 2003, qui devrait tenir compte des changements considérables qui se profilent en termes d'adaptation des législations nationales.

Les études de l'Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes tendent à démontrer qu'il faudrait renforcer l'action dans les États membres pour rendre cette adaptation

effective (EUMC, 2001-2002). Les organes de l'UE encouragent fortement cette action. Par sa décision de novembre 2000, le Conseil a établi un programme d'action communautaire 2001-2006 (2000/750/CE) pour lutter contre la discrimination, tandis que la Commission, dans sa communication de juin 2001 (COM (2001) 291 final) recommande explicitement l'élimination de la discrimination raciale dans le cadre du travail:

que tous les États prennent des mesures concrètes en vue d'éradiquer la discrimination raciale et de promouvoir l'égalité de traitement en matière d'emploi ainsi que l'intégration des groupes victimes de discriminations, notamment en soutenant les actions novatrices des pouvoirs publics, des partenaires sociaux et de la société civile.

Dans le droit fil de ce message et sous la pression d'un problème aux proportions croissantes dans tous les États membres, les initiatives dans ce domaine se multiplient:

- En 2001, une réforme de la loi sur l'organisation sociale des entreprises a été approuvée en Allemagne, prévoyant l'extension des domaines d'intervention des comités d'entreprises pour s'attaquer expressément à la xénophobie et au racisme sur le lieu de travail (EIRO, 2001a).
- En juillet 2002, la Norvège a lancé un plan d'action contre le racisme et la discrimination ethnique, visant à combattre le racisme et la discrimination ethnique dans tous les domaines, y compris la vie professionnelle (EIRO, 2002).
- En 2000, le gouvernement portugais a annoncé un ensemble de mesures visant à lutter contre le travail clandestin, afin d'améliorer de la sorte les conditions de travail des travailleurs immigrés et d'aider à lutter contre le racisme et la xénophobie (EIRO, 2000).
- En Irlande, en 2001, l'autorité pour l'égalité des chances a promu une «semaine contre le racisme sur le lieu de travail» en combinaison avec l'IBEC (*Irish Business and Employers Confederation*, confédération irlandaise des entreprises et du patronat), l'ICTU (*Irish Congress of Trade Unions*, congrès irlandais des syndicats) et la CIF (*Construction Industry Federation*, fédération de l'industrie du bâtiment). Le but de la semaine contre le racisme était d'accorder aux employeurs, syndicats et travailleurs, l'opportunité de se pencher sur le problème du racisme sur le lieu de travail (EIRO, 2001b).

Malgré les importants efforts consentis pour lutter contre la discrimination au sein de l'UE, l'attention et la compréhension de la question du harcèlement racial au travail est encore loin d'être satisfaisante. En effet, la question est toujours chargée de préjugés et d'idées fausses. La crainte sous-jacente entourant le racisme explique la résistance opposée à sa reconnaissance. Or cette reconnaissance est indispensable pour lutter effectivement contre ce phénomène dans le lieu de travail.

Le harcèlement à caractère racial est parfois considéré comme une question à forte charge émotionnelle, qui crée un malaise, ou dont les gens ne désirent pas parler de crainte d'être blâmés pour son existence. Mais c'est aussi une question politique et les politiques masquent trop souvent les aspects sociaux créant une zone tabou.

Il est, en un sens, plus aisé d'aborder la question du harcèlement sexuel, dans la mesure où l'égalité des sexes est une problématique mieux connue: la plupart des gens ont déjà eu une

expérience ou connaissent des gens qui ont eu une expérience de première main en matière de discrimination sexuelle. Au contraire, chez la plupart des individus, l'expérience du harcèlement à caractère racial vient en deuxième ou en troisième position par la perpétuation de suppositions et d'idées reçues. Cela entrave le développement pratique de solutions et maintient le tabou autour de la question, en conférant aux idées reçues et autres stéréotypes plus de poids qu'ils ne le méritent (Ishmael, 1999).

La dimension réelle du harcèlement racial est également largement méconnue. Selon la *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 1995*, 1% des travailleurs seraient victimes de discrimination ethnique en Europe, cette proportion n'ayant pas changé depuis la deuxième enquête de 1995.

Toutefois, selon la vaste enquête menée en 2000 par le ministère britannique de la santé sur le harcèlement racial dans le domaine de la santé (auprès de 495 travailleurs et de 52 syndicats du NHS comprenant les secteurs des soins intensifs, communautaires, de santé mentale et combinés), les chiffres étaient nettement plus élevés (ministère de la santé, Royaume-Uni, 2000a). Cette étude a révélé que 46,2% des personnes interrogées avaient subi une expérience de harcèlement racial au cours des 12 derniers mois, tandis que 37,9% avaient été témoins de harcèlement racial et 57,7% victimes ou témoins de harcèlement racial. Le personnel en contact direct avec le public a 1,5 fois plus de chances d'être confronté au harcèlement racial que les autres. Lorsque le harcèlement racial est considéré en rapport avec le type de harceleur et le type d'offense, les chiffres sont plus parlants encore et illustrent la nature complexe du problème et les risques de généralisation (voir tableaux 3 à 5).

Tableau 3 Harcèlement racial du personnel de couleur noire par des patients

Comportement	Nombre d'organisations de santé publique	Pourcentage d'organisations de santé publique
Abus de langage par les patients	42	79.2
Refus des soins ou traitements	27	50.9
Personnel ignoré ou exclu	19	35.8
Abus de langage par la famille	17	32.1
Discrimination indirecte ou pernicieuse	16	30.2
Agression physique	15	28.3
Plaintes malveillantes	12	22.6
Stéréotypes	9	17.0
Critiques et/ou humiliation	8	15.1

Source: Ministère de la santé, Royaume-Uni (2000a)

Les recherches spécifiques font cruellement défaut dans ce domaine spécialisé. Il faut examiner différents niveaux de vulnérabilité pour saisir la manifestation du harcèlement racial et sexuel et accorder la priorité à la répartition de ressources souvent limitées aux domaines qui en ont le plus besoin.

La vulnérabilité croissante est un facteur clé dans ce domaine. L'interprétation des informations relatives à la violence sur le lieu de travail autour du concept de vulnérabilité bouleverserait complètement la perception actuelle de la violence au travail et offrirait un moyen d'action plus efficace aux politiques et parties concernées au sein de l'UE.

Tableau 4 Harcèlement racial du personnel de couleur noire par des collègues

Comportement	Nombre d'organisations de santé publique	Pourcentage d'organisations de santé publique
Abus de langage par les collègues	37	69,8
Personnel ignoré ou exclu	28	52,8
Connivence avec le comportement raciste de patients ou du public	15	28,3
Stéréotypes	14	26,4
Critiques injustifiées	13	24,5
Refus d'autorité	11	20,8
Plaintes malveillantes	10	18,9
Plaisanteries	9	17,0
Devoir faire ses preuves	8	15,1
Persécution	7	13,2
Tension inter-raciale	3	5,7
Comportement mal interprété	1	1,9

Source: Ministère de la santé, Royaume-Uni (2000a)

Tableau 5 Harcèlement racial du personnel de couleur noire par des collègues

Comportement	Nombre d'organisations de santé publique	Pourcentage d'organisations de santé publique
Manque d'opportunités de formation et/ou de développement	43	81,1
Répartition inéquitable du travail	17	32,1
Critiques injustifiées	15	28,3
Personnel ignoré ou exclu	14	26,4
Traitement inégal du personnel de couleur noire	13	24,5
Style de direction inapproprié	12	22,6
Intimidation	11	20,8
Stéréotypes	9	17,0
Analyse des performances injuste	8	15,1
Abus de langage	8	15,1
Devoir faire ses preuves	6	11,3
Augmentations de salaire/rémunération inéquitables	3	5,7
Manque d'opportunités dans des organisations partenaires	2	3,8
Abus de contrôle sur l'égalité des opportunités	2	3,8
Plaisanteries	2	3,8
Agression physique	1	1,9
Restriction du personnel de couleur noire dans les équipes mixtes	1	1,9

Source: Ministère de la santé, Royaume-Uni (2000a)

Éléments empiriques: tendances et modèles dans l'expérience de la violence et du harcèlement

L'intérêt croissant que suscite le thème de la violence au travail s'est traduit par une augmentation des données et informations concernant son taux d'incidence et ses expressions. Dans plusieurs pays européens, les cas de violence physique sont inclus dans les statistiques nationales d'accidents du travail, conformément aux systèmes et critères nationaux de rapport. Cela leur permet d'occuper une position très en vue. Toutefois, dans le vaste domaine de la violence sur le lieu de travail, l'attitude de l'opinion publique envers des formes particulières de violence et l'intérêt qu'elles suscitent a quelque peu changé. En effet, alors qu'à la fin des années 80 et au début des années 90, l'accent était surtout placé sur le harcèlement sexuel, récemment, c'est le harcèlement généralisé, l'intimidation, le harcèlement moral et les brimades qui accaparent l'attention.

Le but de cette analyse est de déterminer l'envergure et l'échelle de la violence sur le lieu de travail et comment, et dans quelle mesure, la situation évolue. Pour atteindre cet objectif, les données de recherches récentes seront présentées et évaluées. Toutefois, toute conclusion exige une analyse préalable de questions telles que la comparabilité et la qualité des données, ainsi que l'opportunité de la comparaison. Les données empiriques des différentes formes de violence sont présentées séparément pour offrir la meilleure vue d'ensemble et la plus grande clarté possibles.

Comparabilité des données

Pour que la comparaison des données soit pleinement efficace, il convient de garder à l'esprit les grandes disparités entre les études concernant les éléments suivants:

- *Portée de la définition de la violence*: une définition large du concept de violence, qui englobe la violence de harceleurs externes et internes à l'organisation, par exemple, peut influencer le résultat final.
- *Population étudiée*: dans la mesure où le risque d'exposition à une forme quelconque de violence peut varier considérablement d'une population à l'autre, les populations considérées doivent être clairement définies.
- *Mesure et opérationnalisation des concepts*: il y a deux approches distinctes de la violence psychologique. L'approche de «labelling» (étiquetage) établit des taux d'incidence en proposant aux personnes interrogées une définition du problème: celles qui, au terme d'un certain laps de temps, ont le sentiment de correspondre à la définition sont considérées comme cibles ou victimes. La deuxième approche consiste à présenter aux personnes interrogées une liste ou un inventaire de comportements associés au phénomène considéré et une série de critères prédéfinis concernant la durée; les personnes interrogées sont considérées comme persécutées en fonction du nombre et de la fréquence des comportements constatés. Cette distinction est importante dans la mesure où la dernière méthode produit invariablement des taux d'incidence nettement supérieurs à la première (Mikkelsen et Einarsen, 2001; Salin, 2001).
- *Durée*: une distinction est souvent opérée entre l'expérience actuelle (généralement dans les six à douze derniers mois) et l'expérience sur la durée de la carrière ou de la vie professionnelle d'un individu.

- *Pratiques de rapport et de plaintes*: afin de déterminer la gravité et l'étendue du problème de violence, il est essentiel de disposer de systèmes efficaces de rapport. D'aucuns soutiennent que les systèmes de rapport fondés sur l'enregistrement des résultats d'épisodes violents et non sur la nature de l'incident entraînent une perte d'informations vitales sur le phénomène (Beale *et al.*, 1995). Pour avoir une vision réaliste de la situation, il faut alimenter les statistiques nationales sur les accidents et les blessures avec des données d'autres sources, telles que des études de questionnaires et d'entrevues.

Lorsque la violence est considérée comme «faisant partie du métier», les employés sont plus réticents à demander des congés même s'ils ont été blessés et, partant, l'incident ne sera pas pris en compte dans les statistiques sur la violence. Cela se produit notamment en présence d'un système strict de contrôle de l'absentéisme. De même, une approche des différentes formes de harcèlement et de violence psychologique fondée sur le nombre de plaintes internes introduites dans un laps de temps déterminé, entraînerait probablement une sérieuse sous-estimation de l'envergure réelle du problème, puisqu'une série de facteurs pourraient dissuader les salariés de rapporter un incident.

Dans bien des pays, l'expérience du harcèlement et, en particulier, du harcèlement sexuel, est un facteur de stigmatisation pouvant avoir des répercussions négatives sur les femmes. Aussi, une étude portugaise (Commission européenne, 1998) a révélé que la crainte d'être considérée comme «coupable» peut dissuader les femmes de chercher du soutien auprès de leurs collègues et leur famille et de faire part de leur expérience.

- *Opportunité de la comparaison*: seules les études qui utilisent des méthodologies identiques ou tout au moins semblables, sont à proprement parler pleinement comparables. En conséquence, seules quelques études contiennent des données comparables entre États membres de l'UE. Elles sont particulièrement précieuses et reçoivent de ce fait une attention plus soutenue dans le cadre de ce rapport (voir tableau 6). Il faut également prêter attention aux études longitudinales, pouvant offrir les informations les plus fiables concernant des tendances en pleine évolution.

Violence physique – Exemples

Plusieurs études ont été entreprises pour évaluer le niveau de risque de violence dans les pays de l'UE. Certaines de ces études sont énumérées au tableau 6.

Principales caractéristiques de la violence physique

- *Niveaux de persécution*: les chiffres du tableau 6 suggèrent que le risque d'exposition à la violence physique diffère largement d'un pays à l'autre. Toutefois, les importants écarts de résultats d'une enquête à l'autre au sein d'un même pays, invitent à la prudence au moment de tirer les conclusions.
- *Caractéristiques des victimes*:
 - *Sexe* — La plupart des études fondées sur des échantillons nationaux suggèrent que les hommes et les femmes sont exposés à la violence dans des proportions égales. Toutefois, certaines études font apparaître une augmentation significative des cas de violence rapportés; ainsi, selon une étude nationale finlandaise, le nombre d'incidents de violence commis sur les femmes a été multiplié par trois (Haapaniemi et Kinnunen, 1997). Il peut y avoir plusieurs explications à ces conclusions, dont les changements d'habitudes de rapport. Toutefois, comme suggéré précédemment, il y a des divergences considérables à l'intérieur même de certains secteurs ou fonctions particuliers.

Tableau 6 Études sur la violence physique dans les pays de l'UE

Pays	Échantillon	n	Méthode	Risque de violence	Référence
Danemark	Échantillon national représentatif de membres de syndicats	1 989	Enquête	7% (au cours des 12 derniers mois)	FTF, 2001
	Échantillon national représentatif	4 000	Ménage enquête	7,5%	Høgh et Dofradottir, 2001
Finlande	Échantillon national représentatif		Enquête	5% des travailleurs	Saarela, 2002
	Échantillon national représentatif	2 972	Enquête	14% des travailleurs	Haapaniemi and Kinnunen, 1997
	Échantillon représentatif des enseignants	2 038	Enquête	9% victimes de violence commise par les élèves	Hakanen, 2002
Suède	Échantillon national aléatoire	14 234	Enquête	14% font état de violence/menaces: 17% femmes, 10% hommes	Statistiska Centralbyrån (Statistiques Suède), 1999
	Échantillon aléatoire d'infirmiers/infirmières	720	Enquête (étude comparative)	59% 60% plusieurs fois	Nolan et al, 2001
Norvège	Échantillon représentatif de travailleurs sociaux	854	Enquête	21%	Skarpaas et Hetle, 1996
Royaume-Uni	Échantillon national représentatif	19 411	Enquête sur les ménages	2,5% font état d'au moins un incident (1,2% victimes d'une agression, physique et 1,4% menacé)	British Crime Survey, 2000
	Échantillon aléatoire d'infirmiers/infirmières	720	Enquête (étude comparative)	71% 60% plusieurs fois	Nolan et al, 2001
	Commerce de détail	17 000	Enquête de membres	5% de commerces	British Retail Consortium, 1999/2000

– *Âge* — Les travailleurs jeunes sont plus exposés que les travailleurs âgés.

■ *Fonctions à haut risque*: plusieurs études ont identifié les groupes particulièrement exposés à la violence physique (voir, par exemple, Høgh et Dofradottir, 2001). Parmi ces groupes figurent:

- les officiers de police;
- les travailleurs des soins de santé (par exemple, les infirmiers et les infirmières);
- les travailleurs sociaux;
- les chauffeurs de taxi et les conducteurs de transports publics;
- les employés d'hôtel et de restaurant;
- les enseignants;
- le personnel de sécurité;
- les vendeurs;
- les employés dans les assurances et les fonds de pension.

Il est toutefois important de noter que l'identification de groupes à haut risque varie selon que le risque est mesuré entièrement sur la base de la violence du public (comme l'enquête sur le crime britannique) ou inclut la violence de supérieurs hiérarchiques et de collègues.

■ *Crainte et inquiétude envers la violence*: les études qui ont mesuré la crainte de la persécution ont révélé que le nombre d'individus vivant avec la crainte d'être des cibles potentielles de violence est nettement supérieur au nombre réel de cibles de violence. Conformément au *British*

Crime Survey (2000), 15% de la population avouent être «très préoccupés» ou «assez préoccupés» par la menace potentielle d'un membre du public. De même, la proportion d'agressions physiques est de 12% (Budd, 2001). La préoccupation que suscite la violence semble largement équivalente aux niveaux de risque réel de violence, les travailleurs des transports publics et les infirmiers/infirmières étant les plus préoccupés.

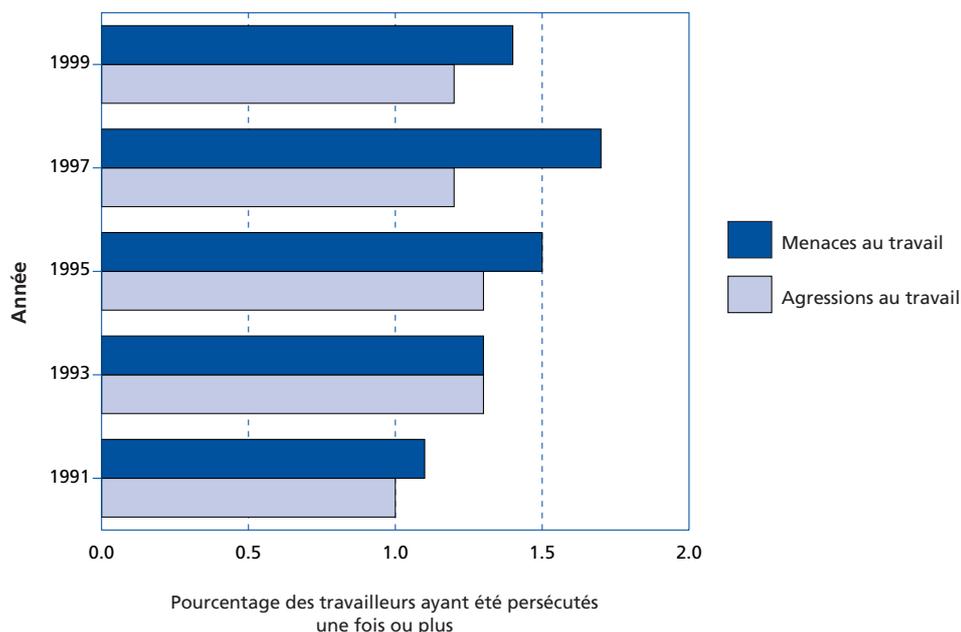
Tendances en termes de niveau de violence physique

Pour identifier les tendances de développement de la violence sur le lieu de travail, nous avons épingle quelques exemples d'études nationales de référence au Royaume-Uni, au Danemark et en Finlande. Ces études illustrent bien la nature complexe de ces questions.

Le *British Crime Survey* (BCS) est l'une des sources de données les plus fréquemment citées concernant la violence sur le lieu de travail (Budd, 2001). Le BCS est une enquête sur les ménages largement représentative, à fréquence semestrielle. Elle constitue, par conséquent, une précieuse source d'information pour la détermination des tendances. La définition de «violence» dans l'enquête inclut les agressions physiques et menaces commises et proférées dans le cadre d'un travail en rapport direct avec le public.

Conformément au BCS, 1,3 million de cas de violence au travail auraient eu lieu en Angleterre et au Pays de Galles en 1999, dans des proportions équivalentes entre agressions et menaces. Cela représente une augmentation de 5% en comparaison des conclusions de 1997 et, dans une certaine mesure, une tendance à la hausse par rapport aux mesures précédentes. En contraste, on note une diminution constante du risque de persécution depuis 1997 (voir graphique 5).

Graphique 5 Violence au travail, Royaume-Uni



Source: Budd (2001)

Ces conclusions apparemment contradictoires s'expliquent par l'augmentation de la persécution multiple, 26% des victimes ayant connu des expériences répétées, soit 4% de plus qu'en 1997. Au

total, 2,5% de la population active ont été exposés à un ou plusieurs cas de menace ou de violence physique.

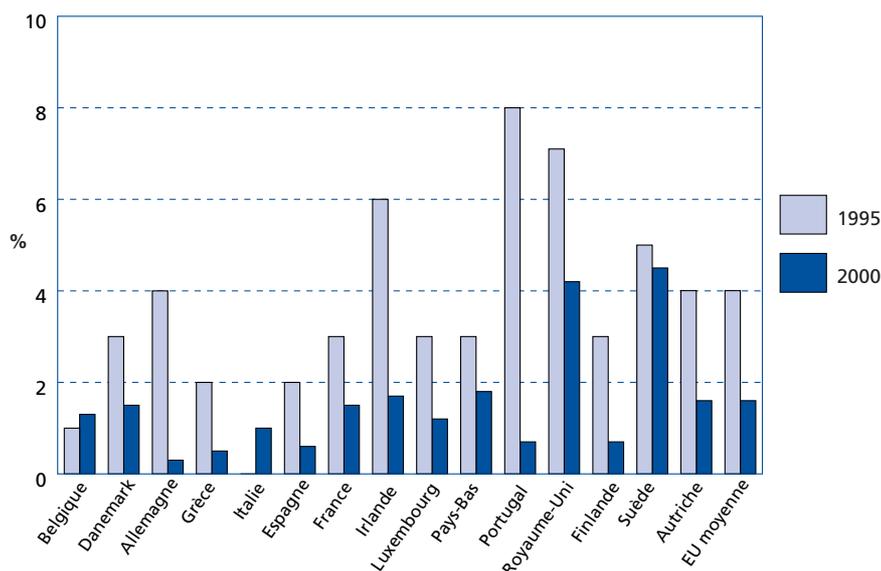
Les données du BCS suggèrent aussi qu'il faudrait plus de recul pour pouvoir tirer des conclusions appropriées en rapport avec les tendances de la violence au travail. Ainsi, bien que les chiffres présentés à la figure 5 indiquent une augmentation à long terme des niveaux de persécution, il est peut-être trop tôt pour affirmer que la diminution récente de ce risque est une tendance durable (Budd, 2001).

Une étude longitudinale danoise portant sur un échantillon national représentatif de plus de 5000 salariés, indique que les niveaux de violence physique sont relativement stables, 7,5% des personnes interrogées faisant état de violence physique en 1995 contre 8% en 1990 (Høgh et Dofradottir, 2001). Les niveaux de violence auxquels sont exposés les agents de police, les infirmiers/infirmières et les conducteurs des transports publics sont systématiquement élevés. Les tendances récentes suggèrent que les enseignants courent eux aussi un risque de violence élevé.

Comparaison des différences de niveau de violence physique

Environ 2% de salariés (soit trois millions d'individus) sont exposés à la violence physique au travail conformément à la *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000* (Paoli et Merlié, 2001). Ces chiffres sont fondés sur des interviews directes auprès de 21 000 salariés. Toutefois, comme l'indique le graphique 6, ils varient considérablement d'un pays à l'autre. C'est en Suède et au Royaume-Uni que l'on trouve les niveaux de violence les plus élevés. En contraste, des niveaux particulièrement bas ont été trouvés dans certains pays du Sud de l'Europe.

Graphique 6 Travailleurs victimes de violence physique sur les 12 derniers mois (%)



Harcèlement sexuel – Exemples

Un rapport complet sur le harcèlement dans les pays de l'UE a été effectué pour le compte de la Commission européenne en 1998 (voir tableau 7). Conformément à ce rapport, entre 30% et 50% des salariés ont expérimenté une forme de harcèlement sexuel. Un examen des résultats par type

de harcèlement a révélé que 10 à 26% des salariés avaient été confrontés au harcèlement sexuel *quid pro quo* tandis que 1 à 6% avaient été victimes de formes graves de harcèlement comme l'agression ou le viol. Il a également été conclu dans ce rapport que les pays du Sud de l'Europe avaient mené nettement moins d'études que les pays du Nord de l'Europe. (Pour une discussion plus approfondie de la question du harcèlement sexuel, voir chapitre 3.)

Tableau 7 Incidence du harcèlement par sexe

Pays	Harcèlement des femmes	Harcèlement des hommes
Autriche	81% (étude nationale) 73% (gouvernement local) 33% (différentes branches) 17% (formation sur le tas)	
Belgique	29% (secrétaires)	
Danemark	11% (étude nationale) 3,1% (étude nationale) 1,7% (étude nationale)	
Finlande	34% (11 groupes professionnels) 27% (étude nationale sur la vie sexuelle) 11% (personnel universitaire) ¹ 17% (parlement finlandais) 9% (SAK, différents syndicats) 17% (syndicat)	26% (11 groupes professionnels) 30% (étude nationale sur la vie sexuelle) 11% (personnel universitaire) 3% (SAK, différents syndicats)
Allemagne	72% (étude nationale) 80% (gouvernement local) 30% (secteur privé) 50% au moins (gouvernement local)	
Irlande	25% (fonction publique) 45% (régie d'électricité) 14% (secteur du commerce de détail)	1% (fonction publique) 5% (secteur du commerce de détail)
Luxembourg	78% - critères objectifs (étude nationale) 13% - critères subjectifs (étude nationale)	
Pays-Bas	32% (étude nationale) 58% (différentes études de cas) 54% (gouvernement local) 56% au moins (police) 25% (secrétaires) 13% (employés dans l'industrie) 23% (lesbiennes, bisexuelles)	27% (gouvernement local) ²
Norvège	90% (magazines féminins) 8% (différentes branches) 8% (syndicat)	
Suède	17% (étude nationale) 2% (étude nationale) 22% (soins de santé) 53% (personnel ambulancier) 30% (hôpital universitaire) 15% (université) 23% (industrie du bois) 27% (métro) 9% (sécurité sociale)	1% (étude nationale) 14% (personnel ambulancier) 4% (université) 4% (industrie du bois) 4% (sécurité sociale)
Royaume-Uni	54% (étude nationale) 47% (agence d'intérim) 89% (soins de santé) 90% (police)	environ 9% (étude nationale) 14% (agence d'intérim) 51% (soins de santé) ³

¹ Taux général pour les femmes et les hommes.

² Ce sont principalement des expériences indirectes, par exemple être témoin du harcèlement sexuel de collègues féminines.

³ Ce résultat se base sur un très petit échantillon de 32 hommes interrogés.

Source: Commission européenne (1998)

Tableau 8 Études européennes sur l'incidence des brimades

Pays	Référence	Population cible	N	Conclusions
Autriche	Niedl, 1995	Personnel hospitalier	368	26%
		Employés dans un institut de recherche	63	8%
Danemark	Høgh et Dofradottir, 2001 Mikkelsen et Einarsen, 2001 Agervold, 2002 FTF, 2001	Échantillon aléatoire	1,857	2%
		Étudiants de l'école royale danoise d'études pédagogiques	99	2% / 14%
		Personnel hospitalier	236	3% / 16%
		Employés d'une entreprise manufacturière	224	4% / 8%
		Vendeurs	215	1% / 25%
Finlande	Björkqvist <i>et al</i> , 1994 Salin, 2001	Personnel universitaire	338	17%
		Échantillon aléatoire de professionnels d'entreprise	385	9% / 24%
Finlande	Vartia, 1996 Vartia et Hyyti, 2002	Employés des collectivités locales	949	10%
		Agents pénitentiaires	896	11% hommes; 17% femmes
		Échantillon aléatoire et représentatif	2,956	3%
Allemagne	Mackensen von Astfeld, 2000 Meschkutat <i>et al</i> , 2002	Personnel hospitalier		5%
		Employés administratifs	1,989	3%
Irlande	O'Moore, 2000 HSA, 2001	Échantillon représentatif	1,317	3% - 6%
		Échantillon national aléatoire	1,009	17%
Pays-Bas	Hubert <i>et al</i> , 2001 Hubert <i>et al</i> , 2001 Hubert et van Veldhoven, 2001	Échantillon national aléatoire (entrevues téléphoniques)	5,252	7%
		Production mixte– bureaux	427	4%
		Employés dans une institution financière	3,011	1%
Norvège	Einarsen et Skogstad, 1996 Matthiesen <i>et al</i> , 1989	Échantillon mixte sur 14 secteurs industriels	66,764	2% *
		14 échantillons aléatoires par secteur	7,787	9%
		Infirmiers/infirmières et aides-soignant(e)s	99	10.3%
Espagne	Piñuel y Zabala, 2002	Enseignants	84	6%
		Échantillon représentatif de la population active et échantillon représentatif du secteur du tourisme	2,410	16%
Portugal	Cowie <i>et al</i> , 2000	Grande organisation multinationale	221	34%
Suède	Leymann, 1992 Lindroth et Leymann, 1993 Voss <i>et al</i> , 2001	Échantillon représentatif des employés hormis les indépendants	2,438	4%
		Enseignant(e) à l'école maternelle	230	6%
		Employés des postes	3,470	8% femmes
Royaume-Uni	Rayner, 1997 UNISON, 1997 Quine, 1999 Cowie <i>et al</i> , 2000 Hoel <i>et al</i> , 2001a	Étudiants à temps partiel	581	53%
		Membres de syndicats du secteur public	736	18%
		Administration nationale sanitaire	1,100	38%
		Employés dans une organisation internationale	386	15%
		Échantillon national représentatif	5,288	11%

Remarque: Lorsque deux pourcentages sont séparés par une barre oblique, le deuxième désigne les brimades survenant au moins à un rythme hebdomadaire.

* Chiffre faisant référence à une moyenne de quatre éléments de situations agressives et désagréables d'une manière régulière ou systématique.

Source: Tableau adapté de Hoel *et al*, 1999; et Zapf *et al*, 2003

Intimidation et brimades – Exemples

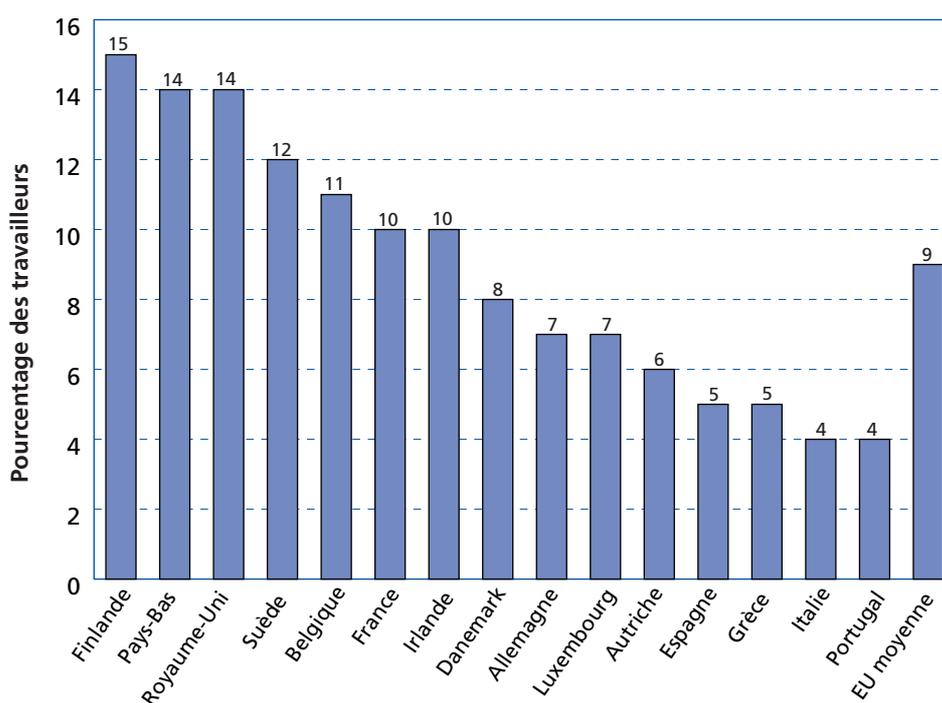
Au cours des dernières années, on a enregistré une nette progression du nombre d'enquêtes sur la question du harcèlement et des brimades. En outre, alors qu'il y a dix ans ces études étaient confinées aux seuls pays nordiques, la plupart des pays européens ont récemment mené des enquêtes de cette nature, dont l'Espagne, l'Italie et le Portugal. Certains pays ont centré leur étude sur des emplois spécifiques, tandis que d'autres ont inclus un groupe représentatif de la population

en général. De nouvelles informations sur des groupes jusque-là non sondés, dont les forces armées (zur Mühlen *et al*, 2001) et les danseurs professionnels (Hoel et Cooper, 2000) ont ainsi pu être révélées. L'augmentation du nombre d'enquêtes menées peut refléter le fait que le problème des brimades et du harcèlement ne soit pas pleinement apprécié par les employeurs et les politiques.

De nombreuses études sur l'intimidation et les brimades ont été menées dans les pays du Nord, alors que dans les pays du Sud, ces études sont rares. Parmi les rares exceptions figure une récente étude espagnole (Piñuel y Zabala, 2002) qui combine deux échantillons: un large échantillon par secteur et un échantillon du secteur touristique (total n = 2410). Voici quelques-unes de ses principales conclusions:

- quelque 16% de l'échantillon sont exposés à la violence psychologique. Dans ce cas, la violence psychologique a été mesurée par l'exposition à un comportement négatif associé à la violence psychologique au cours des six derniers mois au moins une fois par semaine, si ce n'est plus. Il est ressorti que 45% avaient été témoins de brimades;
- selon les victimes, les auteurs du harcèlement sont principalement les patrons, les cadres (82%) ou les collègues (16%);
- dans 47% des cas, la violence s'est poursuivie pendant plus d'un an et, dans 30% des cas, deux ans ou plus;
- les comportements les plus fréquemment cités sont: «se voir attribuer un travail insignifiant», «se voir attribuer du travail en dessous de ses compétences professionnelles», «être mis sous pression» et «voir ses efforts systématiquement dévalués».

Graphique 7 Travailleurs victimes d'intimidation par pays (%)



D'après les données fournies par la *Inspecção-Geral do Trabalho* (l'inspection générale portugaise du travail) en 2001 concernant les sanctions imposées aux entreprises pour violation de la législation sur la santé et la sécurité, 0,8% des cas (soit 57 sur 7 013) portaient sur le «harcèlement moral» ou les brimades. L'inspection qualifie ces situations d'«emplois inactifs» où la victime ou le plaignant n'a plus aucun rôle au sein de l'organisation pour laquelle il travaille, étant même souvent privé de bureau et des outils indispensables à la réalisation de son travail.

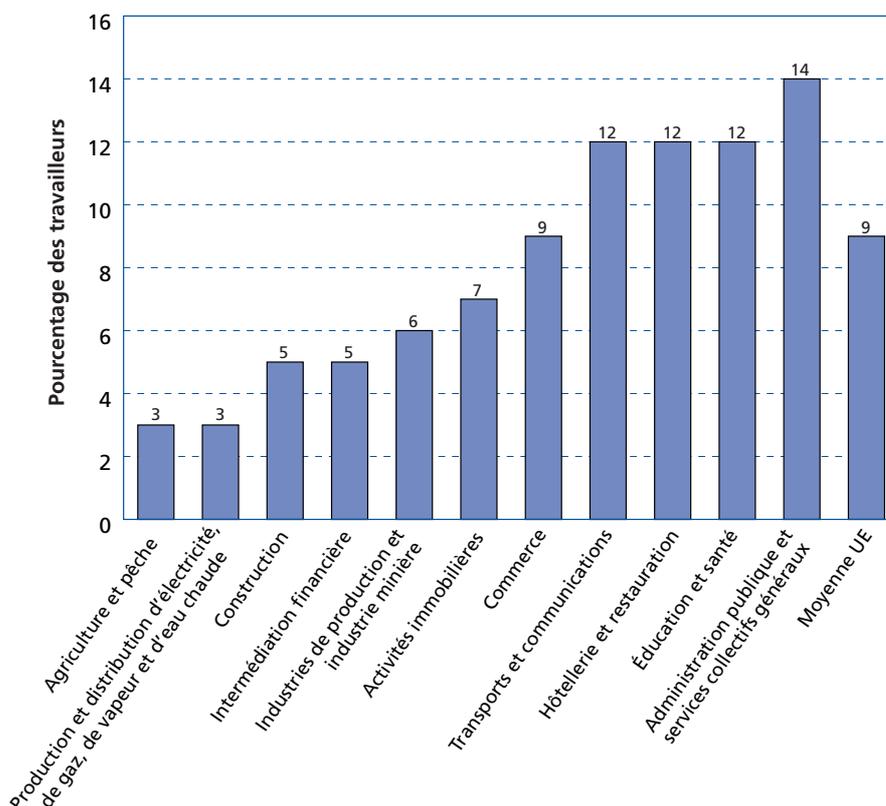
La comparaison du risque d'intimidation et de brimades entre pays membres de l'UE indique que les Pays-Bas et le Royaume-Uni viennent en tête de liste tandis que les pays méditerranéens ont des scores plus bas (voir graphique 7). Toutefois, le degré de conscience de la question peut influencer les résultats.

Principales caractéristiques de la violence psychologique

Secteur de l'industrie

Il est actuellement impossible de donner une image cohérente des secteurs ou emplois les plus exposés au risque de violence psychologique et de brimades. Toutefois, une analyse récente des enquêtes européennes sur les brimades a permis d'identifier plusieurs emplois à risque (voir graphique 8).

Graphique 8 Travailleurs victimes d'intimidation par secteur (%)



D'une manière générale, le risque de brimades est plus important dans le secteur public que dans le secteur privé. Une explication avancée à cet égard est que le système de l'emploi «à vie» pratiqué dans le secteur public offre moins de possibilités de mobilité, et qu'il y a donc moins de

départs dus à une situation conflictuelle (Zapf *et al*, 2003). Il a également été dit que la plupart des emplois associés à un risque élevé de brimades sont des emplois à forte charge émotionnelle. Dans ces circonstances, les employés peuvent être plus enclins à s'ouvrir et à s'impliquer davantage dans la relation avec leurs collègues et clients, ce qui peut renforcer leur vulnérabilité aux abus psychologiques.

Ces conclusions rejoignent celles de la *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000* (Paoli et Merllié, 2001).

Durée des brimades

Les cas de brimades semblent se poursuivre pendant une période de temps relativement longue, la plupart des études rapportant un temps d'exposition de plus de douze mois. Une étude nationale irlandaise sur la problématique des brimades a révélé que les victimes étaient brimées, en moyenne, pendant 3,4 ans. Pas moins de 30% des victimes ayant fait l'objet d'une étude finlandaise sur les employés des collectivités locales ont déclaré y avoir été exposées pendant 5 ans ou plus (Vartia, 1996). Une étude espagnole (Piñuel y Zabala, 2002) a révélé un taux de 15%.

Caractéristiques des victimes

Il n'y a pas de rapport évident entre l'âge et les brimades, bien que, dans la plupart des cas les travailleurs plus jeunes fassent état de plus de brimades que leurs collègues plus âgés. Quoiqu'il en soit, il y a un consensus autour du fait que les travailleurs plus jeunes sont plus exposés aux comportements négatifs que leurs collègues plus âgés.

Statut au sein de l'organisation

Cela fait référence à la position formelle de l'individu dans la hiérarchie de l'organisation: employé, cadre ou directeur. Étant donné l'importance du pouvoir dans le phénomène des brimades, on aurait tendance à croire que les travailleurs situés au bas de la hiérarchie font plus souvent état de brimades. Toutefois des recherches récentes ont montré que les taux d'incidence des brimades seraient également fréquents chez les cadres et les directeurs. Les femmes occupant des postes dirigeants sont nettement plus susceptibles d'être la cible de brimades que leurs partenaires masculins (Hoel *et al*, 2001a).

Statut de l'auteur du harcèlement au sein de l'organisation

Les brimades peuvent aussi bien survenir entre subordonnés et un (ou plusieurs) supérieur(s) hiérarchique(s) qu'entre collègues. Les études menées au Royaume-Uni, en Irlande, en Autriche et en Italie ont révélé des taux d'incidence importants de brimades chez les cadres (75% et au-delà). Par contre, en Finlande, en Allemagne, au Portugal, les auteurs de harcèlement étaient plus fréquemment des collègues (70% et au-delà).

Comparaison des niveaux d'exposition à la violence physique, à l'intimidation et au harcèlement sexuel dans les pays membres de l'UE

La plupart des études portant sur la violence sur le lieu de travail se concentrent sur un aspect particulier de la violence, tel que la violence physique ou le harcèlement sexuel. Seules quelques-unes d'entre elles offrent une comparaison de l'exposition à différentes formes de violence (*voir graphique 9*). En règle générale, la violence psychologique est nettement plus fréquente que la violence physique. Parmi les types de violence psychologique, les brimades et l'intimidation

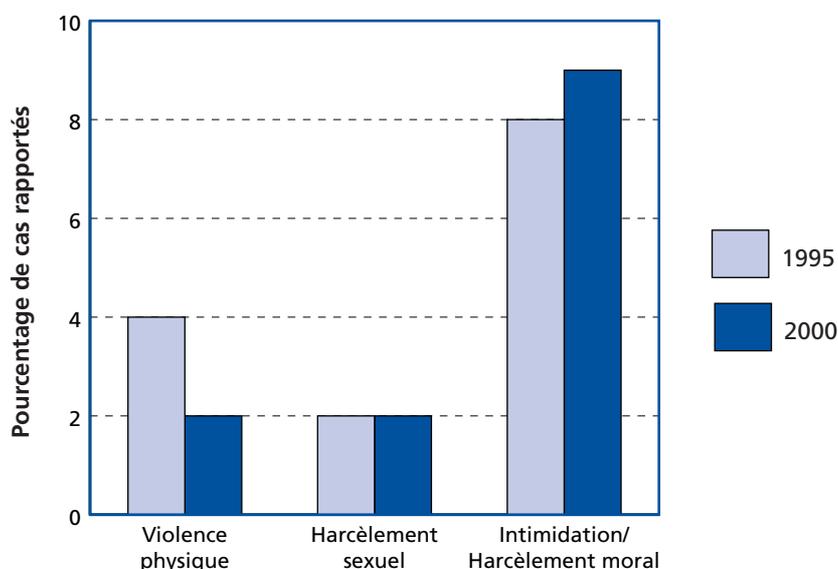
semblent prévaloir sur le harcèlement sexuel ou d'autres formes de harcèlement. Ainsi, une étude danoise sur les fonctionnaires du secteur public a révélé que 7% d'entre eux avaient fait état de violence physique, et 18% de violence psychologique (FTF, 2001).

Une étude portugaise sur les travailleurs des soins de santé d'un hôpital (n = 270) et d'un centre de soins (n = 221), a évalué l'exposition aux différentes catégories (Antunes *et al*, 2002). Le harcèlement verbal était de loin le type de violence le plus fréquent, suivi par la pression morale (brimades). Un nombre nettement moins important d'individus ont dit avoir été victimes de discrimination, de violence physique et de harcèlement sexuel.

Une étude finlandaise sur les enseignants a révélé une différence moins marquée (n = 2 038), 11% des travailleurs faisant état de brimades. Le chiffre comparable en termes d'exposition à la violence physique des élèves était de 9%, 17% desquels avaient fait l'objet de violences répétées (*communication personnelle de Hakanen, 2002*).

Ces conclusions rejoignent les résultats des seconde (1995) et troisième (2000) enquêtes européennes sur les conditions de travail (Paoli et Merllié, 1996 et 2001).

Graphique 9 Tendances de la violence au travail dans les pays de l'UE (%)



En revanche, dans une étude portant sur des membres du *Royal College of Nursing* (Ball et Pike, 2001), 17% des personnes interrogées ont fait état de brimades au cours des 12 derniers mois, tandis que 34% indiquaient avoir été harcelées ou agressées par un client ou un proche. Cet exemple suggère que les résultats peuvent varier en fonction de la profession et qu'il convient de ne pas tirer de conclusions hâtives concernant le risque relatif des différentes formes de violence.

Indépendamment du niveau exact de harcèlement, on note une stabilité relative dans les niveaux de violence physique et de harcèlement sexuel au cours des dernières années, tandis que la violence psychologique, notamment sous la forme de brimades et d'intimidation, semble en

progression. Il est toutefois trop tôt pour dire s'il faut voir là une réelle augmentation ou une prise de conscience plus aiguë du phénomène. Une autre explication pourrait être qu'auparavant les différentes formes de violence psychologique (et, dans certains cas, de violence physique) étaient tolérées comme «faisant partie du travail» et n'étaient dès lors pas perçues comme des actes de violence, ce qui est moins vrai aujourd'hui.

La réglementation de la violence sur le lieu de travail en Europe est extrêmement diverse et en constante évolution. En Europe, le spectre des options réglementaires a été couvert. Certains pays disposent d'une législation spécifique pour s'attaquer au problème tandis que d'autres considèrent que leur législation pénale, civile, environnementale, de santé et sécurité est suffisante pour couvrir ce problème. À l'autre extrémité du spectre réglementaire, certains pays s'attaquent au problème par le biais de mesures non-législatives, telles que des codes de bonnes pratiques, des réglementations et autres conventions collectives, d'autres encore commençant à peine à consentir des efforts pour s'attaquer au problème de la violence sur le lieu de travail.

Selon Di Martino (2002c et 2002d), ces différentes approches de la réglementation et du contrôle du problème sur le lieu de travail sont le reflet:

- de différentes perceptions et interprétations de la violence sur le lieu de travail dans les pays européens en raison de différentes influences culturelles;
- des options disponibles pour s'attaquer au défi croissant de la violence sur le lieu de travail, par exemple, l'utilisation de réglementations existantes ou l'élaboration de nouveaux instruments légaux;
- de différentes stratégies concernant le type d'instruments à utiliser: approche progressive et flexibilité des approches non législatives ou approche purement législative.

Lorsque de nouveaux instruments réglementaires sont introduits, ils coexistent souvent avec des réglementations préalables, directement ou indirectement pertinentes en matière de violence sur le lieu de travail. Cela peut créer des incohérences entre différents organes et autorités dotées de juridictions dans des domaines régis par diverses législations du travail, allant des relations industrielles à la santé. Le principal défi à cet égard est d'harmoniser les différentes réglementations et de s'assurer que la reconnaissance et l'interprétation des nouvelles réglementations soient effectuées par des professionnels compétents.

Le rôle de l'UE dans cette situation dynamique est de plus en plus important. De nouveaux rapports officiels, recommandations et directives traitent des aspects importants de la violence sur le lieu de travail ouvrant la voie à une évolution future dans ce domaine au sein des pays de l'UE.

Directives européennes

Le nouvel article 13 du traité CE, introduit par le traité d'Amsterdam, permet au Conseil de prendre les mesures nécessaires en vue de combattre toute discrimination fondée sur le sexe, la race ou l'origine ethnique, la religion ou les convictions, un handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle.

Deux directives ont été adoptées sur le fondement de l'article 13, concernant le harcèlement sexuel et le harcèlement racial, respectivement en 2000 et en 2002:

- La directive du Conseil 2000/43/CE (juin 2000), relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique;
- La directive de juin 2002 modifiant la directive 76/207/CE relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail.

Ces directives incluent de nouvelles définitions de harcèlement racial et sexuel applicables à l'ensemble de l'Europe, contiennent des orientations en matière d'application de la loi et de sanctions, et prévoient clairement la responsabilité des États membres de désigner un (ou des) organe(s) pour promouvoir l'application des directives.

Tandis que la première directive concerne les situations de harcèlement racial, la deuxième traite spécifiquement, entre autres, du harcèlement sexuel au travail. Les institutions de l'UE ont concentré leurs efforts dans ce domaine depuis plusieurs années.

En 1992, la Commission européenne a émis un *code de pratique visant à combattre le harcèlement sexuel*, tandis que le Parlement européen soulignait la nécessité de placer la lutte contre le harcèlement dans le lieu de travail, notamment les brimades et le harcèlement sexuel au rang des priorités.

Dans sa résolution sur le harcèlement au travail (2001/2339 (INI)), le Parlement européen:

invite les États membres en vue de lutter contre le harcèlement moral et sexuel au travail, à revoir, et le cas échéant à compléter leur législation en la matière ainsi qu'à reconsidérer la définition du harcèlement moral de manière à ce qu'elle puisse être uniforme;

engage la Commission à envisager une clarification ou une extension du champ d'application de la directive-cadre sur la santé et la sécurité au travail, ou bien l'élaboration d'une nouvelle directive-cadre, en tant qu'instrument juridique destiné à lutter contre le harcèlement et que mécanisme de défense du respect de la dignité humaine du travailleur, de sa vie privée et de son honneur; dans ce contexte, souligne l'importance de prévoir des actions systématiques et préventives en ce qui concerne le milieu de travail.

La nouvelle directive sur le harcèlement sexuel, qui entrera en vigueur dans les États membres en 2005, modifiera considérablement le panorama actuel des législations existant dans ce domaine. Actuellement, seuls quelques pays disposent de législations spécifiques sur le harcèlement sexuel. Dans la plupart des cas, ce problème est couvert par les lois sur l'égalité des chances en matière d'emploi, le code du travail, les codes civil et pénal. Une jurisprudence abondante et les dispositions de conventions collectives viennent compléter ces législations. Le tableau 9 énumère les législations pertinentes dans ce domaine au sein des États membres:

La résolution du Parlement européen sur le harcèlement au travail fait explicitement référence en ce qui concerne la sécurité et la santé des travailleurs à la directive 89/391/CE du 12 juin 1989. Celle-ci établit l'obligation pour les employeurs d'évaluer et de prévenir ou réduire les risques sur la sécurité et la santé au travail. En effet, conformément à l'article 6, paragraphe 1, l'employeur est tenu d'évaluer les risques, notamment ceux qui découlent de l'utilisation d'agents chimiques, de l'équipement de travail et de la conception des postes de travail. Cette liste n'est pas exhaustive et les législations nationales transposant la présente directive ont été largement utilisées en rapport avec la violence sur le lieu de travail.

Aucune proposition spécifique de directive concernant le domaine prioritaire des brimades n'a été identifié dans la résolution du Parlement. Toutefois, différents organes de l'UE ont maintes fois réitéré la nécessité de multiplier les actions dans le domaine de la violence sur le lieu de travail, y compris des actions réglementaires.

Tableau 9 Législation sur le harcèlement sexuel au sein des États membres

Autriche	Loi fédérale modifiant la loi sur l'égalité de traitement, N° 44, 1998
Belgique	Loi belge du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail:
Danemark	Loi sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes, 1977
Finlande	Loi sur l'égalité entre hommes et femmes, telle que modifiée par la loi 206/1995 du 17 février 1995
France	Loi 2002-73 du 17 janvier 2002 de modernisation sociale
Allemagne	Loi de protection des employés contre le harcèlement sexuel au travail, 24 juin 1994
Grèce	Loi 1414.30.01.84 sur l'égalité
Irlande	Employment Equality Act (loi sur l'égalité de traitement en matière d'emploi), 1998 Unfair Dismissals Act (loi sur les licenciements arbitraires), 1977
Italie	Loi 125/91 sur l'égalité des opportunités et l'action positive
Luxembourg	Loi sur le harcèlement sexuel, avril 2000
Pays-Bas	Loi du 2 mars 1994 établissant les règles générales de protection contre la discrimination Loi du 29 juin 1994 modifiant la loi sur l'environnement de travail en rapport avec le harcèlement sexuel, l'agression et la violence
Portugal	Lei n° 61/91 de protection adéquate des femmes victimes de violence
Espagne	Ley orgánica n° 11/1999 modifiant le code pénal Ley orgánica n° 10/1995 du code pénal
Suède	Loi sur l'égalité des chances, 1991
Royaume-Uni	Sex Discrimination Act (loi contre la discrimination sexuelle), 1975

Source: Commission européenne (1998), BIT (1999)

Dans sa communication «S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité 2002–2006» (COM (Bruxelles) 11.03.2002, 118 final), la Commission souligne la nécessité d'adapter le cadre légal pour qu'il tienne compte de l'émergence de risques psychosociaux:

Le développement des troubles et des maladies psychosociaux soulève de nouveaux défis pour la santé et la sécurité au travail et compromet l'amélioration du bien-être au travail. Les formes variées que prennent le harcèlement moral et la violence au travail représentent aujourd'hui un problème particulier, qui justifie une action législative. Elle bénéficiera de l'acquis que représentent les directives récemment adoptées sur le fondement de l'article 13 du TUE, qui définissent le harcèlement et organisent des voies de recours.

La Commission examinera l'opportunité et la portée d'un instrument communautaire concernant le harcèlement moral et la violence au travail.

Le Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne, dans son avis sur «La violence au travail», adopté le 29 novembre 2001, demande que la Commission européenne élabore des lignes directrices en la matière:

Par conséquent, la Commission devrait élaborer une ligne directrice qui parte de la définition du phénomène sous toutes ses diverses manifestations et de la détermination des facteurs de risque que l'employeur est tenu d'évaluer conformément aux dispositions de la directive-cadre. À cet égard, il serait utile de proposer un modèle pour l'évaluation de ce risque spécifique qui intègre le modèle d'évaluation générale.

Introduction d'une nouvelle législation spécifique

La situation décrite dans le document de travail de la direction générale des études du Parlement européen en 2001, citée ci-après, connaît actuellement une sérieuse évolution (Parlement européen, 2001b):

Dans la majorité des États membres les employés harcelés n'ont un recours légal que dans la mesure où certains actes isolés peuvent être qualifiés de délits généraux, par exemple les insultes, la diffamation ou le harcèlement (sexuel). Dans le cas du harcèlement moral, toutefois, comme les actes sont beaucoup plus subtils, la protection légale des personnes visées est nettement moins efficace.

Les interventions législatives abordent de manière de plus en plus efficace le problème de la violence psychologique au travail d'une manière ciblée et incluent de plus en plus spécifiquement de nouvelles formes de violence telles que les brimades et le harcèlement moral.

Suède

En Suède, deux ordonnances introduites en 1993 abordent pour la première fois le problème de manière ciblée: *Violence et menaces sur le lieu de travail* (FS 1993) et *Comportement abusif dans la vie professionnelle* (AFS 1993).

Les deux directives mettent l'accent sur la combinaison des stratégies de prévention pour lutter contre la violence dans une perspective environnementale et organisationnelle, plutôt que de contenir la violence au niveau individuel. L'ordonnance énonce l'obligation de l'employeur de planifier et d'organiser le travail de manière à prévenir la violence et la persécution. L'employeur doit également énoncer clairement le caractère inacceptable de la violence sur le lieu de travail.

Les deux ordonnances font référence à la loi suédoise relative à l'environnement de travail, qui accorde une attention particulière aux facteurs physiques et psychologiques au travail et en attribue la responsabilité à l'employeur. Le chapitre 3, section 2 de la loi inclut les obligations suivantes:

- Élaborer une politique relative à l'environnement de travail qui énonce les objectifs généraux de l'employeur, ses intentions et attitudes envers les employés.
- Concevoir des procédures pour assurer que les conditions relatives à l'environnement de travail psychosocial et social, comprenant la réponse personnelle, la situation de travail et l'organisation du travail soient aussi bonnes que possible.
- Prendre les mesures nécessaires pour éviter les réactions négatives au travail, en créant, par exemple, des normes qui encouragent une ambiance de travail agréable et respectueuse. Ce sont avant tout l'employeur et ses représentants qui doivent montrer l'exemple aux autres en instaurant une bonne ambiance de travail.
- Prodiguier aux directeurs et cadres une formation et des orientations sur les questions relatives au droit du travail, l'effet des différentes conditions de travail sur les expériences de travail, l'effet de l'interaction et des risques de conflit dans les groupes, et les compétences nécessaires pour être en mesure de répondre rapidement à des travailleurs en situation de stress et de crise.
- Prévoir une période de mise en route pour permettre aux nouveaux employés de s'adapter au groupe de travail et de comprendre les règles en vigueur dans le lieu de travail.
- Informer les employés, du mieux possible, sur leurs activités et objectifs. Des informations régulières et des réunions sur le lieu de travail contribueront à y parvenir.

- Offrir à tous les employés des informations et les inviter à s'impliquer dans les décisions sur la prévention du harcèlement.
- Veiller à ce que les responsabilités professionnelles aient une substance et un sens et à ce que les capacités et les connaissances des salariés soient utilisées.
- Offrir aux employés l'opportunité de développer leurs connaissances et leur carrière et les encourager à le faire.

Pays-Bas

Depuis 1994, la loi néerlandaise sur les conditions de travail (*Arbeidsomstandighedenwet*) contraint les employeurs aux Pays-Bas à protéger leurs employés contre le harcèlement sexuel, l'agression et la violence (psychologique) sur le lieu de travail. La législation couvre plusieurs types de comportements non désirables, dont le harcèlement sexuel, le harcèlement moral/les brimades, le racisme et l'agression de clients, patients et public envers les salariés.

L'article 4 de cette loi dispose explicitement que «l'employeur doit, inclure dans la politique générale sur les conditions de travail des mesures visant à protéger les employés contre le harcèlement sexuel, l'agression et la violence».

Deux recommandations du Conseil du travail industriel conjoint viennent compléter ces dispositions: *Klachtrecht individuele werknemers*, 1990 (Le droit des travailleurs individuels de porter plainte) et *Met alle respect! Over bedrijfscultuur en omgangsvormen op het werk*, 1999 (Le respect d'abord! La culture d'entreprise et la conduite au travail).

France

En France, en réponse à la préoccupation croissante que suscitent la dimension et la portée du problème, la loi de *modernisation sociale* (Loi 2002-73 du 17 janvier 2002) a introduit de nouvelles dispositions sur le harcèlement sexuel et aborde spécifiquement la question du harcèlement moral dans les codes du travail et pénal.

En 1999 le rapport Debout au Conseil économique et social avait déjà montré l'ampleur et la gravité du problème de la violence au travail (Debout, 1999). L'abondante jurisprudence sur le sujet (Cassation criminelle du 12 juin 1992 et 30 avril 1996; Chambre sociale de la Cour d'appel de Riom du 22 février 2000; Cour d'appel de Versailles du 20 mars 2000), atteint son point culminant dans deux décisions clés de la Cour suprême qui élargissent la responsabilité civile de l'employeur aux agissements commis par les personnes auxquelles il a délégué l'autorité vis-à-vis des employés (Cass soc., 15 mars 2000, n° 97-45.91; Cass. soc., 10 mai 2001, n° 99-400.59).

Suite à l'introduction de la loi 2002-73, le code du travail définit le harcèlement moral (art. L 122-49, Para. 1), précise qu'il appartient au chef d'entreprise de prendre toutes dispositions nécessaires en vue de prévenir le harcèlement moral (Art. L 122-51) et offre une protection étendue à la victime (Art. L 122-51) y compris la possibilité de recourir à un médiateur externe (Art. L 122-54). Ce code du travail augmente les pouvoirs des organisations syndicales d'intervenir en cas de harcèlement moral dans les secteurs public et privé. Conformément à l'article L 152-1-1 du code du travail et à l'article 222-32-2 du code pénal, toute infraction aux dispositions précitées sera punie d'un emprisonnement d'un an et d'une amende de 15 000 euros.

Un an après l'introduction de ces dispositions, les implications de cette nouvelle législation ont été analysées et une première évaluation de son impact tentée. Toutefois, il faudrait plus de recul pour confirmer les premières expériences et commentaires (Bukspan, 2002).

Belgique

La loi belge du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail modifiant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, notamment l'article 32, couvre un vaste ensemble de situations de violence sur le lieu de travail, dont la violence physique, l'agression verbale, les brimades, le harcèlement moral et sexuel.

La loi prévoit l'obligation pour l'employeur de mettre en place une série de mesures préventives visant à réduire le risque de violence sur le lieu de travail. Celles-ci incluent les aménagements matériels des lieux de travail, la mise à disposition de l'aide et de l'appui requis aux victimes, la mise à disposition d'un conseiller en prévention, l'investigation rapide et en toute impartialité des faits de violence au travail, l'information et la formation des travailleurs, les obligations de la ligne hiérarchique dans la prévention du stress.

Les victimes de violence sur le lieu de travail ont plusieurs moyens de réparation dont un conseiller en prévention, un supérieur hiérarchique ou la direction, des inspecteurs d'usine ou la juridiction compétente. Afin de protéger le travailleur contre les représailles, l'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail ni modifier unilatéralement les conditions de travail durant la procédure de recours sauf pour des motifs étrangers à cette plainte ou à cette action.

La charge de la preuve incombe à la personne qui se rend coupable de violence; la partie défenderesse doit en effet prouver que les faits et comportements permettant de présumer l'existence de violence sur le lieu de travail ne sont pas constitutifs de violence.

Enfin, les travailleurs sont appelés à participer activement à la prévention, à s'abstenir de tout acte de violence et à éviter tout abus des moyens de recours.

Danemark

Au Danemark, en raison de la longue tradition en matière de relations industrielles et de réglementations de travail (fondées sur les conventions collectives plutôt que sur l'intervention normative) la législation ne joue pas forcément un rôle central. Toutefois, la nécessité d'apporter une réponse spécifique à la violence sur le lieu de travail a été placée au sommet des priorités, débouchant sur un accord central, largement débattu sur l'environnement de travail psychologique.

Conformément à ce nouvel accord, signé en 2001 par l'autorité danoise de l'environnement de travail, la confédération des employeurs danois (DA) et la confédération des syndicats danois (LO), c'est aux employeurs et aux employés qu'il appartient de résoudre les problèmes de brimades et de harcèlement au sein de l'entreprise, par le biais d'accords locaux. En mai 2001, le ministre du travail a autorisé l'organisme danois de l'environnement du travail à superviser les aspects psychologiques et physiques de la sécurité et de la santé au travail. Cette initiative a reçu un accueil défavorable, interprétée comme une immixtion de l'État dans les affaires du marché de

l'emploi et une atteinte au modèle danois de négociation et de coopération. Aussi, cette décision a été annulée en octobre 2001.

Selon les commentateurs «les partenaires sociaux sont très satisfaits de cet accord et les chercheurs en relations syndicales s'associent aux organisations pour penser qu'il s'agit d'une avancée importante pour l'utilisation d'accords comme alternative à la législation, le système des relations syndicales permettant de mieux résoudre les problèmes sur le lieu de travail que la législation. Le nombre de cas concernant les brimades et le harcèlement à l'avenir constituera une mesure décisive et significative de la capacité des partenaires sociaux à assumer cette tâche».

L'inspection du travail danoise a émis des lignes directrices: *Harcèlement moral et harcèlement sexuel* en mars 2002 et *Risque de violence en rapport avec les performances au travail* en octobre 1997. Outre le gouvernement, d'autres organes intéressés ont émis des orientations en matière de violence sur le lieu de travail. Par exemple, le syndicat des travailleurs de l'alimentation et des secteurs connexes du Danemark a émis des orientations sur l'environnement de travail psychologique, en particulier sur le harcèlement moral, en 2001, sous le titre «Avez-vous parlé à votre collègue aujourd'hui?», tandis que le syndicat danois du commerce et des employés de bureau publiait des informations en 2002 concernant spécifiquement le harcèlement moral, intitulé «Le dialogue permet aux individus de se comprendre».

En juin 2002, le ministère de l'emploi a introduit un paragraphe 9a aux réglementations ministérielles concernant les performances de travail, stipulant la nécessité que «le travail n'entraîne aucun risque de détérioration physique ou mentale en raison de brimades/harcèlement, et ce compris le harcèlement sexuel».

Finlande

En Finlande, une nouvelle loi sur la sécurité et la santé au travail a été approuvée par le Parlement en juin 2002. Cette loi aborde les aspects de la violence physique et psychologique, y compris les menaces de violence, le harcèlement, le harcèlement sexuel et les brimades. La nouvelle loi constitue la première tentative organisée de s'attaquer aux problèmes de santé au travail qui suscitent une grande préoccupation en Finlande.

En vertu de la nouvelle législation, les employeurs sont tenus de contrôler l'environnement de travail, la condition de la «communauté de travail» et la sécurité des procédures de travail, et de prendre les mesures nécessaires pour réparer les torts connus.

La loi assigne également des responsabilités aux employés. L'employé n'est pas seulement un objet de protection. C'est aussi un participant actif qui doit veiller à sa propre sécurité et à celle de ses employés. L'importance de la coopération entre employeur et employé, de la formation et l'orientation prodiguée aux employés est soulignée.

Utilisation de la législation existante

De nombreux pays ont pris des initiatives visant à introduire des législations spécifiques en matière de violence sur le lieu de travail, tandis que d'autres utilisent, pour l'heure, la législation existante pour lutter contre le problème.

Irlande

En Irlande, l'autorité nationale pour la sécurité et la santé (HSA-*Health and Safety Authority*) a mis sur pied une force opérationnelle en vue d'analyser les systèmes de prévention contre le harcèlement moral sur le lieu de travail. Celle-ci a donc effectué un audit approfondi de la législation existante et a conclu qu'une nouvelle législation n'était pas nécessaire dans l'immédiat. Selon le rapport: «Le groupe de travail est d'avis que la législation existante est complète dans son application. Il serait par conséquent prématuré d'élargir un code du travail déjà complet, avant d'avoir la certitude absolue qu'il est pleinement et correctement utilisé. Le groupe de travail a donc recommandé de ne pas introduire de nouvelle législation ni d'amendement» (HSA, 2001).

Parmi celles qui traitent actuellement des aspects de harcèlement moral au travail, les lois suivantes ont été identifiées:

- *Industrial Relations Act (loi sur les relations industrielles), 1990*: le tribunal du travail a toujours soutenu que, dans la mesure où il avait une incidence sur les conditions de travail de l'employé, le harcèlement moral pouvait être qualifié de conflit commercial et, à ce titre, tombait dans son champ d'application.
- *Safety, Health and Welfare at Work Act (loi sur la sécurité, la santé et le bien-être au travail), 1989*: cette loi met en œuvre les dispositions contenues dans la directive 89/391/CE sur la sécurité et la santé des travailleurs.
- *Employment Equality Act (loi sur l'égalité de traitement devant l'emploi), 1998*: les sections 23 et 32 contiennent respectivement des dispositions qui spécifient que le harcèlement sexuel et moral fondé sur les caractéristiques de l'individu, sur le lieu de travail ou dans le cadre de l'emploi, constituent des faits discriminatoires dans le chef de l'employeur, que cette discrimination soit fondée sur le sexe ou sur tout autre facteur de discrimination à l'égard des personnes ayant les caractéristiques en question.

Les recommandations de la force opérationnelle incluent l'élaboration de trois codes de pratique visant à instaurer des politiques contre le harcèlement et à promouvoir les meilleures pratiques au niveau de l'entreprise. De l'avis de la force opérationnelle: «Si ces codes sont largement considérés comme volontaires, ils acquièrent néanmoins de plus en plus un statut quasi-légal». Les trois codes et les procédures visant à aborder le harcèlement moral sur le lieu de travail, sont désormais en vigueur comme suit:

- code de pratique sur la prévention du harcèlement moral sur le lieu de travail (HSA, 2002a);
- procédures pour aborder le harcèlement moral sur le lieu de travail (Ministère de l'entreprise, du commerce et de l'emploi, 2002);
- code de pratique sur le harcèlement sexuel et le harcèlement sur le lieu de travail (Autorité pour l'égalité, 2002);
- lignes directrices sur la prévention du harcèlement moral sur le lieu de travail (HSA, 2002b);

Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, une approche similaire à celle de l'Irlande semble avoir été adoptée. Il n'y a pas de législation spécifique en matière de violence sur le lieu de travail, mais plusieurs lois sont pertinentes en la matière.

La plus importante est la loi sur la protection contre le harcèlement (*Protection from Harassment Act*), n° 40, mars 1997, qui incrimine toute conduite répétée assimilable au harcèlement d'une personne. Bien qu'elle ne vise pas spécifiquement la violence dans les rapports de travail, elle est suffisamment large pour couvrir le harcèlement sur le lieu de travail en bien d'autres lieux.

Conformément à cette loi, toute conduite répétée (au moins deux fois) dont on sait ou devrait savoir qu'elle équivaut à du harcèlement est punissable par la loi. Il ne doit pas forcément y avoir d'intention de harcèlement dans le chef de l'auteur du harcèlement. Il suffit, pour le plaignant, de démontrer que la conduite s'est déroulée en des circonstances où toute personne raisonnable aurait réalisé que tel en serait l'effet.

La loi sur les droits du salarié (*Employment Rights Act*) de 1996 dispose que les salariés ne peuvent pas faire l'objet d'un licenciement arbitraire. Le concept de licenciement implicite revêt une importance particulière en matière de harcèlement moral. Un employé est implicitement licencié lorsque sa démission découle de la violation fondamentale d'une condition expresse ou implicite du contrat de travail par l'employeur. Le harcèlement moral imposé à un employé est assimilé à une violation de condition contractuelle implicite.

Certaines décisions de justice semblent confirmer cette orientation, bien que la jurisprudence ne soit pas constante. Ainsi, dans l'affaire *Abbey National PLC c/ Robinson* (2000), une cour d'appel du tribunal du travail a conclu à un licenciement implicite, le directeur de l'employée en question «l'ayant harcelée sur le lieu de travail dans une mesure que celle-ci a jugée intolérable» (Yamada, 2003).

On a assisté, ces dernières années, à la prolifération des lignes directrices pour les professions à risques spéciaux, les types spéciaux de violence et les groupes spécifiques (voir tableau 10), complément important à la législation dans ce domaine.

Allemagne

Dans la lignée de l'Irlande et du Royaume-Uni, l'Allemagne a considéré que la protection générale offerte au travailleur par la loi de protection pour l'emploi (*Arbeitsschutzgesetz*) et les obligations détaillées imposées à l'entreprise par la loi sur la constitution des entreprises (*Betriebsverfassungsgesetz*), ainsi que les dispositions pénales du code pénal (*Strafgesetzbuch*) était suffisante pour gérer le problème de la violence sur le lieu de travail. Par exemple, le paragraphe 75 du *Betriebsverfassungsgesetz*, contient des principes généraux d'égalité dont la non-discrimination fondée sur le sexe et la race. En outre, le paragraphe 3 de la loi sur les conditions de travail (*Arbeitsschutzgesetz*) énonce l'obligation de l'employeur d'assurer la sécurité et la santé du travailleur sur le lieu de travail.

Les décisions de la Cour ciblent le problème d'une manière de plus en plus spécifique. En 2001, le *Landesarbeitsgericht Thüringen* (conseil de prud'hommes d'appel de Thüringen) a émis deux décisions importantes en matière de harcèlement psychologique. Dans le premier cas (Az: 5 Sa 403/2000), le tribunal a constaté que le harcèlement moral portait non seulement atteinte à la dignité morale de l'employé de banque concerné, mais aussi à la santé et à la sécurité de la victime dans une mesure telle que l'agression physique relevait du pénal. Le tribunal a confirmé une décision précédente contre le *Degradierung* («humiliation») illicite du travailleur concerné et a

menacé d'imposer une amende de DEM 50 000 s'il n'était pas mis un terme au harcèlement psychologique. Dans le second cas (Az: 5 Sa 102/2000), le juge a confirmé le licenciement du directeur d'un supermarché, coupable de harcèlement d'un employé qu'il avait insulté et miné au point de le pousser à une tentative de suicide (ces cas peuvent être consultés en ligne, à l'adresse: www.wdr.de/tv/recht/rechtneu/rn9901/ra0109-05.htm).

Tableau 10 Lignes directrices spéciales pour la violence et le harcèlement, Royaume-Uni

Ministère de l'emploi	Sexual harassment in the workplace A guide for employers (Harcèlement sexuel sur le lieu de travail – Guide à l'attention des employeurs), Londres, 1992
Ministère de la santé	Tackling racial harassment in NHS, Good Practice Guidance – Key Principles (Combattre le harcèlement racial au sein du NHS – Guide des bonnes pratiques), Londres, 2000
Ministère des transports	Protecting bus crews – A practical guide, (Protection des travailleurs des bus – Guide pratique) Londres, 1995
Commission pour l'égalité des chances	Sexual harassment at work: Consider the cost (Coûts du harcèlement sexuel au travail), Londres, 1994
HSAC (comité consultatif des services de la santé)	Violence to staff in the health services (Violence à l'encontre du personnel des soins de santé), Londres, 1987
HSC (commission sur la santé et la sécurité)	Violence to staff in the health services (Violence à l'encontre du personnel des soins de santé), Londres, 1990
HSE (Bureau de la santé et de la sécurité)	Violence at work: A guide for employers (Violence au travail : guide à l'attention des employeurs) Londres, 1997
HSE (Bureau de la santé et la sécurité)	Violence to staff (Violence à l'encontre du personnel), Londres, 1991
HSE (Bureau de la santé et la sécurité)	Preventing violence to retail staff (Prévention de la violence contre le personnel du commerce de détail), Londres, 1995
HSE (Bureau de la santé et la sécurité)	Prevention of violence to staff in banks and building societies (Prévention de la violence contre les employés de banque et d'organismes de crédit) Londres, 1993
Société industrielle	Harassment, bullying and violence at work: A practical guide to combating employee abuse (Harcèlement, brimades et violence au travail: guide pratique pour lutter contre les abus à l'encontre des employés), Londres, 1999
Labour Research Department	Stress, bullying and violence. A trade union action guide (Stress, brimades et violence: guide d'action syndicale), Londres, 1997
MSF (Manufacturing, Science, Finance Union)	Working alone: Guidance for MSF members and safety representatives (Travail solitaire: guide à l'attention des membres et représentants de sécurité de MSF), Londres, 1994
MSF (Manufacturing, Science, Finance Union)	Bullying at work. Confronting the problem (Brimades au travail: comment s'attaquer au problème), Londres, 1994
MSF (Manufacturing, Science, Finance Union)	Prevention of violence at work (Prévention de la violence au travail), Londres, 1993
Suzy Lamplugh Trust	Personal safety for social workers (Sécurité des travailleurs sociaux), Londres, 1994
Suzy Lamplugh Trust	Personal safety for health-care workers (Sécurité du personnel des soins de santé), Londres, 1995
Suzy Lamplugh Trust	Personal safety for schools (Sécurité personnelle dans les écoles), Londres, 1996
Suzy Lamplugh Trust	Personal safety in other people's homes (Sécurité personnelle dans le domicile d'autrui), Londres, 1998
Suzy Lamplugh Trust	Violence and aggression at work: Reducing the risks. Guidance for employers (Violence et agression au travail: réduire les risques. Guide à l'attention des employeurs), Londres, 1994
TUC (Trades Unions Congress)	Guidelines. Sexual harassment at work (Lignes directrices: harcèlement sexuel au travail), Londres, 1992
TUC (Trades Unions Congress)	Racial harassment at work: A guide and workplace programme for trade unionists (Harcèlement racial au travail: guide et programme pour les syndicats), Londres, 1993
UNISON	Bullying at work. Guidance for safety representatives and members on bullying at work and how to prevent it (Brimades au travail: guide à l'attention des représentants de sécurité et des membres sur les brimades au travail et les moyens de prévention), Londres, 1996
UNISON	Bullying at work. Guidelines for UNISON branches, stewards and safety representatives (Brimades au travail: lignes directrices pour les agences, délégués et représentants de sécurité d'UNISON), Londres, 1996
UNISON	Working alone in safety: Controlling the risks of solitary work (Travailler seul en toute sécurité: contrôle des risques liés au travail solitaire) Londres, 1993
UNISON	Violence at work. A guide to risk prevention for UNISON branches, stewards and safety representatives (Violence au travail: guide pour la prévention des agences, délégués et représentants de sécurité d'UNISON), Londres, 1997

Des conventions collectives s'attaquent aussi progressivement à la violence sur le lieu de travail. Ainsi, une convention en vigueur chez Volkswagen depuis 1996 vise à instaurer une culture d'entreprise fondée sur le partenariat. Elle énonce également qu'une bonne ambiance de travail est une condition préalable au succès économique de la société.

L'accord indique que toute forme de discrimination raciale et sexuelle, harcèlement sexuel et psychologique constituent des violations de la dignité du travailleur. Il énonce de nombreux moyens pour lutter contre ces problèmes sur le lieu de travail. La direction, les comités d'entreprise, les personnes chargées de régler les problèmes relatifs aux femmes, le bureau du personnel et les bureaux de santé et de sécurité sont tous impliqués et doivent intervenir immédiatement lorsque des cas de harcèlement sexuel et psychologique sont portés à leur connaissance. Les mesures adoptées à l'encontre de l'auteur du harcèlement sont progressives et vont jusqu'au licenciement dans le pire des cas. L'action positive est également envisagée sous forme de formations, séminaires, diffusion d'informations et campagnes de sensibilisation.

Ce premier accord en a inspiré bien d'autres avec les syndicats et a été activement encouragé, des modèles d'accords étant fournis à titre de référence. Dans le secteur privé, IG Metall a publié dix accords exemplatifs sur l'internet, tous conçus sur la même structure mais adaptés chaque fois aux caractéristiques spéciales de chaque entreprise (disponibles à l'adresse www.igmetal.de/betriebsraete/betriebsvereinbarungen/index.html).

Dans le secteur public, un accord sur le harcèlement psychologique a été signé en août 1998 pour les employés de la ville de Gelsenkirchen. Selon les termes de cet accord, le harcèlement psychologique perturbe la paix sociale au sein de l'entreprise et doit être combattu en premier lieu par le biais du consensus et de la coopération de toutes les personnes concernées au sein de l'organisation. L'accord prévoit un programme de résolution des situations générées par les problèmes en cinq étapes, chacune ponctuée de réunions entre les parties concernées dans le but de résoudre le problème. Ce n'est que lorsque toutes les tentatives ont été épuisées que l'on a recours aux mesures répressives, comme alternative finale.

Recherche de réponse réglementaire

Dans les pays évoqués jusqu'ici, des approches distinctes mais pas nécessairement définitives, ont été adaptées à la législation sur la violence au travail. Il y a toutefois d'autres pays où la recherche d'une solution réglementaire est toujours en cours ou vient à peine de commencer.

Italie

En Italie, malgré la présentation de différents projets de loi en la matière au Parlement (six pour la seule année 2001: *Disegno di legge* n° 986 del 20.12.2001; n° 924 del 5.12.2001; n° 870 del 21.11.2001; n° 848 del 15.11.2001; n° 422 del 9.7.2001; n°122 del 6.6.2001) aucune législation nationale n'a été adoptée dans ce domaine.

Toutefois, au niveau régional, une nouvelle normative spécifique a été introduite dans le Latium en 2001. Cette loi régionale, adoptée le 26 septembre 2001, dispose qu'il faudrait créer des «unités de lutte contre le harcèlement psychologique» (article 4) dans tous les centres de santé et de sécurité locaux pour offrir conseils, assistance et prévention. Ces unités, composées d'un expert en droit du travail, d'un docteur spécialisé en hygiène publique, d'un psychologue, d'un sociologue et

d'un travailleur social, devront périodiquement faire rapport à «l'observatoire régional du harcèlement psychologique» (Art. 6).

À son tour, l'«observatoire régional» aura pour rôle de conseiller les organes régionaux de la zone géographique, surveiller et analyser le phénomène du harcèlement psychologique et promouvoir des études et recherches ainsi que des campagnes d'information. Les collectivités locales (provinces et communes) contribueront à lutter contre le harcèlement psychologique en prenant des initiatives visant à diffuser des informations contre le harcèlement psychologique et en ajoutant des dispositions appropriées dans les conventions collectives impliquant les travailleurs concernés et organisant des formations sur la question (art. 5).

La jurisprudence plante également le décor. Parmi les décisions les plus importantes figurent: Tribunale of Forlì, sentenza n° 1234 du 15.3.2001; Tribunale di Torino, sentenza n° 5050 du 6.10.1999; Tribunale di Bari, ordinanza du 29.9.2000; et Corte di Cassazione, décision n° 5491 du 2.5.2000. La décision de la Cour suprême traite largement de la question de la charge de la preuve en cas de harcèlement psychologique. Conformément à la Cour, l'employeur doit prouver que toutes les mesures nécessaires visant à protéger la santé psychologique et physique du travailleur ont été adoptées sur le lieu de travail, le travailleur devant prouver le préjudice subi et la nature professionnelle de ce préjudice.

Enfin, des conventions collectives s'attaquant spécifiquement au problème de la violence sur le lieu de travail ont été conclues, telles que celles de l'ATM/Satti de Turin, le *Ministero dei Beni Culturali and ASL (Azienda Sanitaria Locale)* de Catanzaro. Ces accords prévoient essentiellement, dans les deux premiers cas, la création de comités de lutte contre le harcèlement psychologique (appelés *climate committee* dans l'accord ATM/Satti) et l'évaluation périodique des risques de harcèlement psychologique dans le troisième cas.

Espagne

L'Espagne connaît une évolution similaire. Les nombreuses tentatives d'introduire une législation spécifique ont échoué. L'exemple le plus récent est le rejet, en mars 2002, du projet de loi sur le harcèlement moral (*acoso moral*) présenté par le *Grupo Parlamentario socialista (Proposition de Ley sobre el derecho a no sufrir acoso moral en el trabajo 122/000157, proposition de loi sur le droit à ne pas subir de harcèlement moral au travail)*.

Cette initiative a été approuvée à l'unanimité au Sénat en juin 2001. Une motion du groupe parlementaire Entesa Catalana de Progress a exhorté le gouvernement à prendre des mesures législatives pour s'attaquer au problème du harcèlement moral (*acoso moral*) (*BOCG Senato, Serie I, 18 de Junio de 2001, NUM. 219 - 662/000135; Senato Pleno, 19 de Junio de 2001, NUM. 50*). Le Partido Popular au gouvernement, s'est opposé au projet de loi prétextant que l'Espagne ne devait pas prendre d'initiatives unilatérales alors que la Commission européenne travaille sur le sujet.

Les tribunaux espagnols jouent également un rôle actif dans ce domaine et ont établi des principes importants concernant la violence et le harcèlement sur le lieu de travail. Voici quelques affaires qui ont donné lieu à une nouvelle jurisprudence:

- la décision du *Juzgado de lo Social de Pamplona/Irunā (sentencia 00058/2001)* a établi que le harcèlement moral au travail devait être considéré au même titre qu'un accident du travail;

- la décision du *Juzgado de lo Social de Madrid (sentencia JS-Madrid 1803/2002)* a établi que, dans le cas du harcèlement moral, la victime devait fournir la preuve des faits présumés, mais pas la preuve directe (*la prueba directa*) qu'ils constituent une forme de harcèlement psychologique;
- une série de décisions imposant une compensation substantielle aux victimes;
- une décision de la Cour suprême (TS 3a Secc. 6a S 23 juillet 2001) a confirmé la condamnation préalable d'une administration publique pour avoir contraint un fonctionnaire à travailler dans un bureau sans ventilation ni lumière, à accomplir des tâches insignifiantes et avoir adopté une attitude de rejet systématique des certificats médicaux présentés. La Cour a déclaré dans sa décision finale «voici un parfait exemple de comportement que les autorités publiques ne devraient pas adopter dans un État de droit».

Autres pays

- Au Portugal, un projet de loi concernant la lutte contre la violence sur le lieu de travail a été présenté sans succès (*Projecto de lei de protecção laboral contra o terrorismo psicológico ou assédio moral*), par Francisco Torres et autres, le 27 juin 2000.
- Au Luxembourg, une motion a été présentée au Parlement au début 2001 exhortant l'adoption d'une législation sur le harcèlement moral. En avril 2001, la société de vente au détail Bram a signé la première convention collective sur le harcèlement moral/psychologique (essentiellement les brimades). Cette convention prévoit la création d'un comité paritaire composé de représentants de la délégation du personnel, des syndicats et de la direction. Ce comité se réunit à huis-clos et auditionne, le cas échéant, les deux parties et les témoins. En fonction de la gravité de l'affaire, l'employeur peut prendre des mesures disciplinaires allant jusqu'au licenciement (EIRO, 2001c).
- En Autriche, une réforme de la législation sur la santé et la sécurité au travail en janvier 2002 contraint les employeurs ayant plus de 50 employés à consulter un psychologue du travail s'il apparaît que le risque psychologique est élevé dans l'entreprise. Les psychologues ont introduit des mesures préventives (d'autres détails figurent sur le site à l'adresse www.akwien.at/885_833.htm).

Coût de la violence sur le lieu de travail

6

Il a été conclu, au chapitre 4, que la violence et le harcèlement étaient des réalités très répandues sur le lieu de travail. La présence de formes quelconques de violence et de harcèlement sur le lieu de travail a vraisemblablement des conséquences négatives pour les individus concernés, l'organisation et la société dans son ensemble. La violence a également un coût financier qui résulte, entre autres, de l'absentéisme pour raison médicale, d'une santé précaire et d'une retraite prématurées. Pour mieux utiliser les ressources collectives de la société, il semble donc essentiel de réduire au maximum les pertes sociales et économiques dues à la violence. L'analyse des conclusions de recherches ci-après devrait permettre de mieux cerner les avantages potentiels liés à un lieu de travail exempt de violence.

Amélioration de la santé des individus

Effets négatifs de la violence physique sur la santé

Les conclusions des recherches menées sur les conséquences et les effets de la violence physique et de l'agression sont très limitées (Budd *et al*, 1996; Rogers et Kelloway, 1997). Les conclusions et éléments cités proviennent le plus souvent d'éléments d'enquête sur les délits transférés ou étendus au lieu de travail à titre secondaire (Stanko, 2001). Certaines conclusions générales méritent toutefois d'être soulignées.

Il est admis que la fréquence et la gravité de la forme de violence sont directement proportionnelles à la gravité des effets (bien que des abus moins graves puissent aussi avoir des effets importants). Les effets peuvent varier d'un individu à l'autre, car la perception des événements et la capacité à y faire face varient pour chacun. Les recherches récentes ont montré qu'il était possible d'identifier les effets suivants:

- réaction de stress et détérioration générale de la santé;
- bien-être psychologique réduit et risque accru de problèmes psychologiques;
- effets cognitifs, tels que des problèmes de concentration;
- faible estime de soi;
- insatisfaction envers le travail;
- réactions de peur;
- stress post-traumatique.

Selon le *British Crime Survey* (enquête sur le crime en Grande-Bretagne, 2000), environ la moitié des agressions dans le cadre du travail (46%) ont entraîné un préjudice pour la victime et, dans environ un cas d'agression physique sur dix, la victime a dû consulter un médecin.

Une enquête sur les membres du *UK's Royal College of Nursing* a montré que les infirmiers/infirmières agressés avaient une moins bonne santé psychologique que ceux qui n'avaient pas été agressés (Ball et Pike, 2001). Il a été démontré qu'ils étaient deux fois plus susceptibles d'avoir des problèmes psychologiques aigus, les personnes les plus fréquemment agressées étant aussi les plus affectées.

Dans une étude suédoise sur les infirmiers/infirmières, Arnetz *et al* (1996) a rapporté que la satisfaction au travail était inversement proportionnelle à l'exposition à la violence, bien que les auteurs reconnaissent que la relation de cause à effet n'est pas claire. De même, plus de la moitié des agents pénitentiaires en Finlande ayant fait état d'une expérience de violence ont également fait part de leur moindre satisfaction au travail (Vartia et Hyyti, 1999).

Violence physique et syndrome de stress post-traumatique

Ces dernières années, l'accent a été mis de plus en plus sur le traumatisme psychologique pouvant résulter d'une agression. À cet égard, c'est le caractère «inattendu» d'un événement qui cause les troubles de stress post-traumatique ou TSPT (Flannery, 1996). L'analyse médicale des TSPT a permis de décrire les symptômes suivants: événement traumatique revécu de façon répétée ou flash-backs fréquents, évitement persistant des stimuli associés au traumatisme, sentiment persistant d'irritabilité soutenue pendant une longue période (Scott et Stradling 1994). L'effet cumulatif de l'exposition répétée à des actes violents est souvent mis en avant, l'exposition immédiate et préalable à des incidents similaires ayant une incidence sur la victime (Rippon, 2000).

Effets sur le comportement

L'exposition à la violence physique est également associée aux réactions et changements de comportement, retrait social et irritabilité accrue. Cela peut avoir une incidence sur la socialisation au travail et en dehors de celui-ci (Warshaw et Messite, 1996).

Comme dit précédemment, le nombre de personnes qui craignent les menaces et les agressions physiques est nettement supérieur au nombre de personnes qui expérimentent véritablement la violence au travail. Dans certains cas, l'inquiétude que suscite la violence représente un risque pour la santé; ainsi, une personne interrogée sur dix déclare que sa santé s'en est trouvée «assez» ou «très» affectée (Budd, 2001). De même, une étude portugaise sur le personnel des hôpitaux a montré que l'expérience de violence physique vécue par les victimes était associée à des niveaux élevés d'hyper-vigilance et au sentiment d'être constamment sur ses gardes (Antunes *et al*, 2002).

Effets négatifs de la violence psychologique sur la santé

En général les recherches ont montré que la violence psychologique entraînait des niveaux de stress accrus et un bien-être psychologique réduit, les conséquences préjudiciables pour la santé les plus fréquemment identifiées étant:

- l'anxiété;
- la dépression;
- les symptômes psychosomatiques;
- l'agressivité;
- la crainte et la méfiance;
- les effets cognitifs, tels l'incapacité de se concentrer ou de penser clairement et une capacité de résolution de problèmes réduite;
- l'isolement et la solitude;

- la détérioration des relations;
- le stress post-traumatique.

Harcèlement sexuel

Une synthèse d'études sur le harcèlement sexuel entreprises dans les pays d'Europe septentrionale pour le compte de la Commission européenne (1998), a conclu que, dans 7 des 75 enquêtes analysées, plus de la moitié des personnes interrogées faisaient état de conséquences négatives sur la santé et le bien-être en général. Après avoir analysé, dans le cadre de la même étude européenne, une série d'enquêtes menées dans des pays d'Europe méridionale, Alemany (1998) parvient à des résultats semblables. Parmi les effets les plus fréquemment rapportés figurent les conséquences émotionnelles et psychologiques et les symptômes psychosomatiques, comme les douleurs musculaires. Crainte, colère et méfiance sont d'autres conséquences fréquentes qui ressortent de cette étude. L'insatisfaction interpersonnelle et la détérioration des relations est une autre conséquence rapportée du harcèlement sexuel (Stockdale, 1996) ayant une incidence particulière sur les relations avec les collègues de sexe masculin.

Harcèlement, harcèlement moral et brimades

Selon une étude irlandaise menée par la HSA (*Health and Safety Authority*) en 2001, l'expérience du harcèlement moral est étroitement associée à des réactions de stress. Dans ce même ordre d'idées, selon les recherches menées par O'Moore (2000), 40% des victimes rapportent que les brimades ont une incidence sur leur santé physique et 43% sur leur santé mentale. Par conséquent, respectivement 26% et 92% d'entre elles, ont eu recours à un traitement médical ou psychiatrique, ou à une aide professionnelle. Une personne interrogée sur cinq déclare prendre des médicaments suite à cette expérience.

Conformément à l'étude sur des membres du *Royal College of Nursing* (Ball et Pike, 2001), les brimades et le harcèlement sont les «principales variables associées à un niveau inférieur de bien-être psychologique, les effets les plus forts étant ressentis par ceux qui y sont plus fréquemment exposés». En outre, ces victimes de harcèlement semblent rencontrer des problèmes plus aigus que les personnes agressées par des patients ou des proches. Il est intéressant de noter que, si les victimes de brimades font souvent état d'une santé normale avant leur expérience de harcèlement, nombre d'entre elles soulignent que cette expérience a détruit leur santé mentale et physique (Einarsen et Mikkelsen, 2003).

Dans une étude menée sur le personnel d'un hôpital autrichien, Niedl (1996) a constaté que les personnes faisant état de brimades présentaient des taux de dépression, de plaintes psychosomatiques, d'anxiété et d'irritation supérieurs à celles qui n'avaient pas subi ces expériences, à des niveaux significatifs sur le plan statistique. Des résultats similaires ont été trouvés dans bon nombre d'autres études, par exemple, en Allemagne (Mackensen von Astfeld, 2000) et au Danemark (Mikkelsen et Einarsen, 2001). Des symptômes classiques de stress, comme l'insomnie, la mélancolie, l'apathie sont des résultats habituels (Björkqvist *et al*, 1994; Quine, 1999).

Leymann (1992) a conclu, sur la base d'une étude nationale suédoise, que les «effets cognitifs» (tels que l'irritabilité, l'agressivité, les problèmes de mémoire et de concentration), ainsi que les symptômes psychosomatiques (comme les problèmes gastriques, la perte d'appétit, les nausées),

étaient les effets par rapport auxquels on pouvait constater la plus grande différence entre personnes harcelées et personnes non harcelées.

Certaines études ont particulièrement considéré l'impact du harcèlement sur les employés homosexuels. Les deux groupes (homosexuels féminins et masculins) se plaignaient de subir des effets négatifs sur la santé de leur expérience, se traduisant souvent par la dépression, l'isolement et la solitude (Stonewall, 1993; TUC, 2000).

Liens entre violence psychologique et syndrome de stress post-traumatique

Dans les cas de harcèlement les plus graves, des syndromes de stress post-traumatiques ont souvent été diagnostiqués (Leymann et Gustafsson, 1996). Il a également été avancé que, dans bien des cas, les victimes de harcèlement faisaient état de niveaux de stress post-traumatiques nettement supérieurs que les patients souffrant de syndromes de stress post-traumatiques diagnostiqués suite à un accident traumatisant (Einarsen *et al*, 1999; Mikkelsen et Einarsen, 2002). L'intensité de l'expérience de harcèlement semble également avoir affecté le niveau de stress post-traumatique.

Effets sur le comportement

De nombreux éléments suggèrent que, dans la durée, les agressions répétées sont susceptibles d'entraîner un changement de comportement chez la victime. Il est fréquent que la cible adopte un comportement obsessionnel par rapport à sa plainte, ce qui peut devenir irritant pour l'observateur. Cela peut progressivement modifier la perception de la victime par l'observateur, qui peut en arriver à la considérer comme responsable de son infortune (Leymann, 1996).

Outre les problèmes de concentration évoqués plus haut, les brimades sont associées à l'insécurité et à l'absence d'initiative (Leymann, 1992). Ces réactions de la part de la cible peuvent avoir des effets au niveau de l'organisation: manque de motivation et de créativité, multiplication des accidents et des erreurs. Ces réactions ont été confirmées par une étude allemande (Meschkutat *et al*, 2002) qui a démontré que 72% des victimes étaient démotivées, 59% socialement marginalisées et 33% persuadées d'avoir commis des erreurs.

Violence et suicide

La gravité des effets de la violence et du harcèlement est évidente, un nombre considérable de suicides pouvant être lié à ces expériences (Leymann, 1996). Il n'existe pourtant pas de preuves irréfutables de ce lien. Toutefois, le fait que jusqu'à 40% du groupe cible d'une enquête norvégienne à grande échelle (Einarsen *et al*, 1994b) aient affirmé avoir envisagé le suicide ajoute à la gravité du problème. En outre, les médias ont récemment relayé de nombreux cas de suicide associés à la violence psychologique et au harcèlement moral. Le journal allemand «Der Spiegel» a rapporté, en août 2001, le suicide d'un homosexuel en raison d'une expérience de harcèlement au travail. De même, dans un arrêt récent d'un tribunal britannique, une indemnisation (posthume) a été versée à la famille d'un travailleur des postes de couleur noire, suite à son suicide induit par le harcèlement de longue durée que lui infligeaient ses collègues, comme il l'a avoué dans une lettre d'adieu adressée à ses parents (Britten, 2002).

Impact sur des témoins ou des tiers

Les répercussions de la violence sur le lieu de travail vont au-delà des personnes directement concernées. Les recherches ont démontré que les témoins d'actes de violence pouvaient nourrir

une crainte par rapport à ce type d'actes à l'avenir et subir, de ce fait, des effets négatifs semblables aux victimes directes de l'agression ou de l'attaque (Leather *et al*, 1998).

De même, une étude sur le harcèlement sexuel a montré que la perception d'un environnement de travail comme tolérant le harcèlement sexuel rendait les problèmes de santé mentale plus prévisibles que les cas de harcèlement sexuel eux-mêmes (Hulin *et al*, 1996).

De nombreuses études sur le harcèlement moral font état d'effets sur les observateurs (Hoel et Cooper, 2000; Rayner, 1999). Dans son étude sur les employés municipaux, Vartia (2001) a divisé son échantillon en trois groupes: «harcelés», «observateurs» et «non harcelés». Il en a conclu que 40% des personnes harcelées souffraient d'un niveau de stress modéré à très élevé, tandis que 25% des observateurs et 14% des personnes non harcelées souffraient de niveaux de stress comparables.

Amélioration de la santé des organisations

Certaines implications clés identifiées par les recherches sur les organisations sont abordées ci-après.

Violence physique

Peu d'études ont analysé la relation qui existe entre la violence physique et les performances de l'organisation. Toutefois, les éléments limités dont on dispose ont permis de tirer les conclusions suivantes:

- absentéisme accru pour cause de maladie;
- taux de rotation du personnel plus élevé;
- manque d'intérêt pour le travail;
- chute de productivité;
- primes d'assurance accrues.

Un résultat vraisemblable de l'exposition aux agressions violentes ou physiques est l'augmentation de l'absentéisme pour cause de maladie. Le *British Crime Survey* de 1998 a estimé à 3,3 millions le nombre d'heures de travail perdues en raison de la violence (Budd, 2001). Toutefois, l'employé confronté à un acte violent ne prendra pas systématiquement un congé de maladie. Le secteur des soins de santé illustre bien ce phénomène car la plupart des cas, très fréquents, de violence physique n'entraînent pas d'absence de la victime au travail (Boyd, 1995). «Intérêt réduit pour le travail» et «Faible engagement par rapport à l'organisation» sont d'autres résultats possibles de la violence physique pouvant avoir un impact négatif sur les organisations (Barling, 1996).

La violence a également été associée à des niveaux accrus de renouvellement de personnel. Toutefois, conformément à Holzen Beusch *et al* (presse), les considérations du marché du travail et la crainte de ne pas retrouver du travail dissuadent la victime de quitter son emploi.

La preuve de la chute des performances et de la productivité associée à la violence et au harcèlement est essentiellement anecdotique (voir, par exemple, Bassman, 1992) et c'est probablement une inférence de l'insatisfaction par rapport à l'emploi et à l'organisation.

L'enquête du *British Retail Consortium Survey* de 1995/96 a conclu que, dans certaines situations, le nombre d'incidents d'agression physique pouvait également se traduire par une hausse des primes d'assurance et la nécessité d'accroître les investissements en mesures de sécurité (Standing et Nicolini, 1997). Si une augmentation des taux d'incidence n'entraîne pas forcément une augmentation des primes, il peut être néanmoins plus difficile pour l'organisation d'obtenir une réassurance.

Violence psychologique

Comme pour la violence physique, l'incidence de la violence psychologique sur l'organisation a fait l'objet d'un nombre relativement réduit d'études. On note toutefois une augmentation du nombre d'études qui se penchent sur les effets des brimades sur l'organisation. Ces études ont permis de dégager les conséquences suivantes pour les organisations:

- congés maladies;
- effets démoralisants, comme des effets négatifs sur la satisfaction face au travail;
- baisse de productivité;
- absentéisme accru pour cause de maladie;
- plaintes, griefs et litiges;
- transferts volontaires ou involontaires.

Harcèlement sexuel

Conformément à l'enquête menée pour le compte de la Commission européenne (1998), les départs volontaires (renouvellement) ou involontaires (licenciement) sont les deux effets négatifs identifiés du harcèlement sexuel. En ce qui concerne les taux de renouvellement, une étude sur la police britannique a démontré que, sur dix personnes ayant fait état de harcèlement sexuel, une seule avait de fait quitté son organisation en raison de cette expérience (*Her Majesty's Inspectorate of Constabulary*). La seule étude de l'enquête communautaire de 1998 à avoir analysé la question de la productivité, indique que 11% des personnes interrogées dans une étude nationale britannique font état d'une baisse de productivité suite à une expérience de harcèlement sexuel.

Il existe de grandes disparités entre pays de l'UE en ce qui concerne les procédures de plainte et la pratique et la culture concernant les litiges/indemnisations. Toutefois, indépendamment des différences en termes de coutumes et pratiques nationales, les enquêtes et autres activités liées à une plainte sont des procédures lentes, impliquant la participation d'enquêteurs, de membres du service du personnel et de personnes interrogées. En cas de litige, l'issue peut représenter un coût considérable pour l'organisation. Ainsi, selon le rapport de la *Equal Opportunities Commission* (commission sur l'égalité des opportunités) britannique, sur les cas de harcèlement auditionnés entre 1998 et 2001 (EOC, 2002), l'indemnisation reçue par le plaignant variait considérablement selon les cas. Dans la plupart des cas, l'indemnisation s'échelonnait entre 2000 et 5000 livres sterling (approximativement 3200 et 7900 euros), le montant maximum alloué étant de 40 000 livres sterling (approximativement 31 600 euros).

Dans bien des cas de brimades et de harcèlement, la situation a été résolue en séparant de gré ou de force le plaignant de l'agresseur. Il est néanmoins reconnu que ces transferts constituent un

élément perturbant pouvant avoir un impact sur la productivité et entraînant un coût pour l'organisation liés au remplacement et à la formation (Dalton, 1997).

Harcèlement général et brimades

Quelques études ont analysé la relation existant entre le harcèlement général et l'absentéisme. Une étude finlandaise sur 5 000 membres de personnel hospitalier a démontré que les victimes de brimades présentaient un risque nettement supérieur d'absentéisme. Il est apparu que 2% des absences totales pour cause de maladie étaient imputables au harcèlement moral. O'Moore (2000) et Meschkutat *et al* (2002) ont rapporté des chiffres significatifs: 30% et 44% des victimes, respectivement, faisant état d'absence pour cause de maladie liée au harcèlement moral.

Même en présence de résultats globaux réduits, lorsque les employés prennent des congés maladie pour cause de brimades, les périodes d'absence prolongées sont plutôt courantes. Une étude britannique sur le personnel policier de soutien a montré que près d'une victime de brimades sur trois s'était absentée plus de 30 jours (UNISON, 2000). De même, 30% des infirmières en congé de maladie de longue durée ont dit avoir fait l'expérience de brimades et de harcèlement (Ball et Pike, 2001).

Toutefois, une analyse des effets du harcèlement moral sur l'organisation a montré que le lien entre harcèlement moral et absentéisme était relativement faible. Il est possible que, dans certains cas, les effets négatifs d'absences répétées l'emportent sur la nécessité de récupérer physiquement et mentalement avant un retour à l'activité professionnelle. Ainsi, la victime se sent obligée d'aller travailler par crainte de voir se perpétuer le harcèlement ou la persécution et d'être perçue comme un simulateur par ses collègues.

Une récente étude suédoise sur le harcèlement moral auprès de l'Office des postes suédois indique que l'effet disciplinaire serait particulièrement fort lorsque l'absentéisme est lié à une possibilité accrue de perte d'emploi, par exemple en relation avec une réduction d'effectifs ou une restructuration (Voss *et al*, 2001).

Des éléments suggèrent que la violence et le harcèlement ont une incidence sur la rotation du personnel et la propension à quitter une organisation. Ainsi, une étude irlandaise (HSA, 2001) rapporte que 54% des victimes de harcèlement envisageaient la possibilité de quitter leur organisation, 10,9% l'ayant effectivement quittée. Si quelques individus sont littéralement contraints ou ont le sentiment d'être contraints de quitter la société, nombre d'entre eux considèrent cette possibilité comme une stratégie positive (Hoel *et al*, 2001a). C'est également le conseil que leur donnent d'autres victimes de harcèlement, si l'on en croit une récente étude allemande (Zapf et Gross, 2001).

Hoel et Cooper (2000) ont comparé l'auto-évaluation des performances d'individus ayant subi une expérience de harcèlement et celle d'autres individus épargnés. Ils ont ainsi découvert une relation positive et significative avec la productivité. Ainsi, un tiers des personnes interrogées ont répondu par l'affirmative à la proposition suivante: «Les brimades sur mon lieu de travail réduisent mon efficacité» (Hoel *et al*, 2001b). Il a également été avancé que le lien relativement faible existant avec la productivité peut suggérer que les victimes essaient de démontrer leur engagement envers l'entreprise en situation de forte pression. Par conséquent, les victimes peuvent faire état d'une productivité relativement normale ou même accrue, dans certains cas.

Selon une étude nationale irlandaise (HSA, 2001), environ 15% des victimes de harcèlement ont demandé une mutation interne. Une étude nationale allemande (Meschkutat *et al*, 2002) a démontré que 31% des victimes avaient demandé une mutation volontaire, tandis que 6% des victimes y avaient été contraintes.

Les ressources d'une organisation offrant des services de conseil interne (ou externe) peuvent être mises à mal en présence d'un nombre important de cas. Tel serait le cas lorsque les services sont de nature psychothérapeutique (voir, par exemple, Therani, 2003; Vartia *et al*, 2003) ou essentiellement de conseil.

Les brimades et le harcèlement peuvent avoir des implications sur la qualité des relations industrielles. Dans certaines circonstances, une action syndicale a été lancée comme réaction à un nombre élevé de cas de brimades (Beale, 1999). Ainsi, les syndicats de Ford Motors UK ont-ils envisagé une action de grève en réponse à des allégations selon lesquelles la direction tolérait, voire encourageait, des pratiques de harcèlement moral et racial sur le lieu de travail (Guardian, 1999).

Impact sur des témoins ou des tiers

De nombreuses études ont démontré l'existence d'un effet multiplicateur sur les témoins, nombre d'entre eux (une personne interrogée sur cinq) déclarant avoir quitté leur entreprise à la suite d'une expérience indirecte de harcèlement moral (UNISON, 1997 et 2000). En réponse aux résultats des deux enquêtes UNISON, Rayner (1999) a souligné l'impact d'un climat de peur identifié par le taux de réponse aux affirmations: «Les travailleurs ont peur de rapporter leur expérience» (95%) et «Le harceleur a déjà commis des actes de cette nature auparavant» (84%).

Amélioration de la santé de la société

Impact sur le secteur des soins de santé

Selon le système national de soins de santé, les dépenses médicales découlant de la violence et du harcèlement peuvent entraîner un coût considérable pour la société. Dès lors, en prévenant ou en réduisant les incidents de violence, les rares ressources actuellement allouées à la médication et au traitement des victimes de violence pourraient être utilisées plus efficacement (Stanko, 2001).

Impact sur l'économie

Selon le régime national d'indemnisation, les conséquences de la violence, comme l'absentéisme de longue durée pour cause de maladie et la retraite anticipée, peuvent constituer un poids économique important pour la société et se solder par une chute de productivité et de rendement.

Impact sur le service et la qualité des soins

Les employés qui effectuent leur travail dans une ambiance de crainte ne sont pas susceptibles de fournir un service de soins de santé à la hauteur de leurs possibilités et la qualité du service peut en pâtir et se détériorer. Une récente étude suédoise a soutenu cette hypothèse (Arnetz et Arnetz, 2001). Cette étude longitudinale sur la violence envers le personnel des soins de santé mesurait la violence à laquelle le personnel était confronté et la perception que les patients avaient eu de la qualité des soins durant la période 1994-97. Les éléments recueillis ont permis de conclure que la présence de violence laissait présager la qualité des soins évaluée indépendamment par les patients.

Impact sur la famille et les amis

Les résultats de l'exposition au stress et à différentes formes de violence sont susceptibles d'avoir une incidence sur la vie familiale et privée. O'Moore (2000) a rapporté que, dans 28% des cas, le harcèlement moral avait une incidence négative sur les relations familiales. Selon une étude irlandaise menée par la HSA (*Health and Safety Authority*) en 2001, le harcèlement moral avait eu un impact négatif sur la qualité de vie en dehors du travail de 43% des victimes. Dans bien des cas, cette expérience soumet les relations à une tension intolérable (voir, par exemple, Earnshaw et Davidson, 1994). Selon une étude nationale allemande sur le harcèlement moral, 20% de l'échantillon faisaient état de conflits avec les partenaires ou la famille, 8,1% allant jusqu'à la séparation de leur conjoint (Meschkutat *et al*, 2002). Vartia et Hyyti (1999) apportent d'autres éléments en ce sens, affirmant que 16% des membres de la famille d'employés de prison ont déclaré avoir été menacés au moins une fois et 6% plusieurs fois. L'étude allemande suggère également que les problèmes financiers privés peuvent être une autre conséquence de la violence, 15% des personnes interrogées en faisant état.

Il a également été suggéré que les considérations financières et sociales des victimes par rapport au risque de perte d'emploi résultant de la révélation de harcèlement sexuel étaient d'importants facteurs explicatifs des taux réduits de révélation de ces problèmes dans plusieurs pays du Sud de l'Europe (Commission européenne, 1998).

Avantages économiques d'un environnement non violent

Plusieurs raisons invitent à la prudence lorsque l'on analyse les coûts. Parmi les facteurs dont il faut tenir compte figurent:

- la qualité et la fiabilité des données;
- la comparabilité des données entre secteurs et nations;
- la relation de cause à effet.

Coûts pour les individus

Bien que la présente analyse se concentre sur les coûts identifiables, il convient de noter qu'ils peuvent également être de nature non économique. La crainte et la douleur associées à l'expérience de la violence peuvent entraîner un coût similaire à la perte de revenus. Ces «coûts humains» intangibles incluent la crainte et la douleur, la réduction générale de la qualité de vie et le préjudice porté aux proches et à la famille. En ce qui concerne les coûts économiques pour les individus, ils peuvent être classés par perte de revenus et coûts médicaux. Toutefois, toute tentative de chiffrer ces coûts individuels serait vouée à l'échec car trop d'incertitudes subsistent.

Coûts pour les organisations

Pour une étude plus approfondie sur ce point, voir Hoel *et al*, 2001b. Toutefois, conformément à cette analyse de la documentation, les facteurs suivants doivent être pris en considération:

- absence pour cause de maladie;
- retraite anticipée;
- coûts de remplacement liés au renouvellement du personnel (coût de recrutement, de formation et de développement);

- coûts liés aux plaintes et litiges/indemnisations;
- performances/productivité réduites (manque de valeur ajoutée au produit et service);
- perte de clients et atteinte à la réputation.

Estimation des coûts de la violence à l'égard des organisations

- Dans une étude suédoise sur le harcèlement moral, Leymann (1990) a déterminé que le coût lié au harcèlement d'un individu pour l'organisation serait d'environ 30 000 à 100 000 euros annuels.
- Dans un étude sur le harcèlement moral dans deux hôpitaux finlandais, Kivimäki *et al* (2000) ont pu observer que les victimes de harcèlement avaient pris 26% de congés maladie en plus que le personnel épargné, les chiffres ayant été ajustés afin de disposer de mesures de référence un an avant l'étude. Cette étude estime à 125 000 livres sterling (l'équivalent de 195 465 euros) le coût annuel de l'absentéisme pour cause de harcèlement uniquement.
- Le *British Retail Consortium* a estimé, sur la base de sa dernière enquête menée auprès de 17 000 commerces de détail, que le coût du crime et de la prévention du crime s'élevait à 2 044 milliards de livres sterling en 2000 (soit 3 196 milliards d'euros), contre 2 015 milliards de livres en 1999 (3 150 milliards d'euros). Cela représente 85 livres (133 euros) par ménage et réduit le chiffre d'affaires du commerce de détail britannique d'environ 1%. De même, 3% des personnes interrogées dans le cadre du *British Chambers of Commerce Business Crime Survey* en 2001 ont déclaré que les infractions leur avaient coûté plus de 100 livres sterling (156 euros) au cours des 12 mois précédents.
- Hoel et Cooper (2000) ont estimé, sur la base d'une auto évaluation de la productivité, que les victimes affichaient, en moyenne, une productivité de 7% inférieure à celle de salariés n'ayant jamais été brimés ni témoins de brimades. En partant de l'hypothèse que les victimes et les témoins auraient une productivité réduite, on a calculé une réduction totale de la productivité de 1,5% à 2%.
- Sur la base d'un cas typique de harcèlement moral sur le lieu de travail dans une collectivité locale britannique (Hoel *et al*, 2003), les coûts suivants ont été calculés pour les organisations:

Absence	£6 972
Coût de remplacement	£7 500
Baisse de productivité	*
Temps d'analyse de la plainte par l'enquêteur	£2 110
Temps passé par l'agent de maîtrise	£1 847
Personnel du siège social	£2 600
Temps des cadres (y compris le service social d'entreprise)	£2 100
Coût des procédures disciplinaires (audition/avocat)	£3 780
Coûts liés à l'interview des témoins	£1 200
Transferts	0
Litige	* (0)
Effets sur les personnes indirectement impliquées	*
Divers (effets sur les relations publiques, etc.)	*
Coûts totaux (minimum)	£28 109

* Incertain ou impossible à estimer

Coûts pour la société

Plusieurs conséquences de la violence peuvent entraîner un fardeau économique pour la société:

- coûts d'absentéisme découlant des maladies à long terme;
- retraite anticipée en raison de problèmes de santé;
- chômage à long terme et dépendance de la sécurité sociale;
- perte prématurée et imprévue d'employés productifs et, partant, perte de compétences et de talents ayant une incidence sur l'ensemble de la productivité nationale;
- poids économique du soin à la charge de la famille et des amis.

Il est difficile d'évaluer le coût total de la violence pour la société du fait qu'il ne découle pas de la simple somme de coûts individuels et organisationnels. Cela est dû au fait que certains coûts sont transférés d'un groupe à l'autre (Gordon et Riskey, 1999). Les prestations sociales constituent un bon exemple de transfert de l'argent du contribuable aux individus. L'estimation du coût total de la violence sur le lieu de travail est pour ainsi dire une tâche impossible dans la mesure où elle met en jeu un trop grand nombre de facteurs intangibles.

L'approche élargie du développement de l'individu et de l'entreprise

Cette analyse de la littérature existante montre une prise de conscience grandissante de la nécessité d'adopter une approche globale pour s'attaquer au problème de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail. Plutôt que de rechercher une solution unique à tous les problèmes et situations, il faudrait analyser l'ensemble des causes qui sont à l'origine de la violence et adopter des stratégies d'intervention adaptées. Il est de plus en plus admis que la violence et le harcèlement sur le lieu de travail ne sont pas simplement des problèmes individuels épisodiques, mais qu'il s'agit de problèmes stratégiques structurels ancrés dans des facteurs sociaux, économiques organisationnels et culturels plus larges. Il est également de plus en plus admis que la violence et le harcèlement nuisent au fonctionnement du lieu de travail et qu'il faudrait considérer que toute action engagée contre ce problème fait partie intégrante du développement organisationnel d'une entreprise solide.

La réaction contre la violence et le harcèlement sont nécessaires au développement d'une entreprise saine et compétitive, le directeur conscient des problèmes de violence étant un directeur «intelligent». Il est de plus en plus clair qu'une réponse élargie, fondée sur le développement entreprise/individu, est non seulement possible mais également nécessaire. Par conséquent, l'attention s'est progressivement concentrée sur les coûts socio-économiques de la violence et du harcèlement au travail. Leur quantification illustre l'impact négatif de ces problèmes sur l'efficacité et les performances de l'entreprise. L'introduction d'une dimension économique dans l'organisation de la réponse à la violence et au harcèlement s'avère une arme puissante pour combattre efficacement ces problèmes.

C'est ainsi qu'une approche élargie voit progressivement le jour, qui intègre la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs dans la croissance de l'entreprise. Ici, l'accent est non seulement placé sur les coûts directs et indirects traditionnels (tels que les accidents, la maladie, l'incapacité, l'absentéisme, la rotation de personnel, la perte de moral et d'engagement), mais aussi sur l'actif intangible d'une entreprise moderne (comme la connaissance, la formation, la qualité et, plus que

tout, les individus, dont le développement est totalement incompatible avec la présence de violence sur le lieu de travail).

L'adoption d'une approche élargie pour lutter contre la violence et le harcèlement exige que l'on recentre l'ensemble de l'approche du problème d'une dimension exclusivement normative sur une dimension socio-économique voire de développement. La réponse traditionnelle à la violence et au harcèlement sur le lieu de travail, fondée sur la seule application des réglementations, présente le désavantage d'échouer dans bien des situations de travail de plus en plus répandues, tant dans les pays en voie de développement que dans le monde industrialisé, notamment les lieux de travail de petite/très petite taille, informels et virtuels.

L'approche élargie ouvre la voie à un processus naturel de prolifération d'initiatives, largement fondées sur leur propre viabilité. En liant directement les questions de santé et de sécurité aux questions de gestion et de développement, cette réponse contient les outils nécessaires à une action immédiate sur le lieu de travail pour réduire et éliminer la violence et le harcèlement au travail. Les politiques devraient soutenir ce processus naturel par la stimulation, l'encouragement, la création de réseaux et la prise de conscience, qui s'accompagnera de l'élaboration de lignes directrices, de bonnes pratiques et de lois-cadres et d'application.

Un cercle virtuel pourrait ainsi être formé, prenant naissance à l'intérieur du lieu de travail pour s'étendre dans une perspective stratégique, indépendamment de la mécanique des influences à court terme et des interventions forcées. Le grand défi consiste donc à déclencher la formation de ce cercle (Di Martino, 2002a et 2002b; Di Martino *et al*, 2002).

Bonnes pratiques dans les interventions organisationnelles

L'intérêt que suscitent la description et la publication de guides de bonnes pratiques va croissant. Au niveau européen, ce sont désormais des outils courant d'analyse et de comparaison des expériences dans les différents États membres, mais aussi de stimulation des initiatives.

Le problème de la violence et du harcèlement au travail mobilise depuis peu l'attention, tandis que la question de solutions pratiques et efficaces s'est posée plus souvent. Actuellement, de nombreuses lignes directrices et autres guides d'orientation sont élaborés et publiés par diverses parties concernées et institutions. Toutefois, l'évaluation de ces recommandations, leur mise en œuvre et leur impact font défaut.

L'identification et la description de bonnes pratiques constituent un instrument important pour fournir des idées concrètes aux praticiens et des informations sur ce qui est faisable, créant un corpus de connaissances sur les leçons tirées. Cette analyse des bonnes pratiques vise à:

- passer en revue la documentation sur les bonnes pratiques relatives à la violence et au harcèlement au travail dans les pays européens;
- fournir des exemples de bonnes pratiques concernant la politique et les procédures, y compris l'évaluation;
- comparer les stratégies de bonnes pratiques et tirer des conclusions.

Les informations sur les bonnes pratiques contenues dans le présent document sont le fruit d'une vaste analyse des informations disponibles sur l'internet et dans différentes bibliothèques, et de contacts directs avec plusieurs informateurs clés. Dans chaque État membre de l'UE, de nombreuses institutions et experts dans les domaines de la santé et la sécurité au travail, de la promotion de la santé au travail, de l'égalité, des syndicats, des associations professionnelles et d'associations d'employeurs, ont été contactés en vue de recueillir des informations sur les bonnes pratiques.

Définition des bonnes pratiques

Selon l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (2000), les bonnes pratiques visent à fournir des informations pertinentes sur les moyens de réduire les risques encourus par les travailleurs au niveau de l'entreprise aux personnes ayant des responsabilités dans le domaine de la sécurité et de la santé et notamment:

- des documents de référence fournis par les autorités, les organisations et les instituts techniques;
- des études de cas illustrant une réelle intervention sur le lieu de travail;
- des listes de contrôle, informations sur les produits et normes.

Les critères de qualité incluent la crédibilité de la source et du contenu, l'actualité, la pertinence et la justesse de l'information.

Un guide de bonnes pratiques pour la prévention du racisme au travail (Wrench, 1997) présente des exemples tirés, non seulement de différents secteurs, tels que public et privé, mais aussi de groupes à différents niveaux d'activité : du niveau gouvernemental au niveau de l'entreprise.

Les bonnes pratiques ont été incluses dans le cadre de la présente étude selon les critères suivants:

- pertinence, informations pratiques sur la manière d'aborder le risque de violence et de harcèlement au travail;
- crédibilité de la source;
- source d'inspiration pour d'autres organisations;
- large éventail d'interventions à différents niveaux, différentes formes de violence traitées;
- représentation équilibrée des pays (pas plus de deux par pays, le cas échéant);
- caractère actuel (publications datant de 1997 au plus tard).

Présence de documentation sur les bonnes pratiques

Les enquêtes et collectes systématiques de données dans le domaine des bonnes pratiques, des stratégies et politiques de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail sont difficiles à trouver. Toutefois, les éléments que révèle la littérature en la matière ne seraient que la pointe de l'iceberg. L'impression générale qui se dégage est celle d'un problème abordé à différents niveaux et sous divers angles d'un pays à l'autre. La Commission européenne soutient des projets transnationaux et des réseaux en matière de violence, de harcèlement et de discrimination au travail, encourageant dès lors l'échange d'informations.

Pour combler, ne fût-ce que partiellement, le fossé existant entre la réalité et les preuves dans ce domaine, nous avons recueilli les informations en matière de bonnes pratiques auprès d'institutions techniques concernées par la santé et la sécurité au travail, ou œuvrant dans le domaine de la violence en général et de syndicats de plusieurs pays.

Toutefois, dans le cas d'organisations et de réseaux travaillant directement avec les entreprises, les informations internes ont été généralement déclarées confidentielles. Le coordonnateur a néanmoins transmis la demande d'informations aux membres de ces réseaux, seules trois entreprises envoyant du matériel sur les politiques et les procédures. Les informations sur les politiques internes concernant la violence ne sont pas disponibles sur les sites web des grandes entreprises, n'étant accessibles qu'indirectement, par le biais d'informateurs clés et d'institutions faisant office de «laisser-passer».

Ainsi, le fait d'encourager la documentation de stratégies et de l'utiliser comme modèle de bonnes pratiques pourrait amorcer un changement culturel nécessaire envers la violence sur le lieu de travail en général, comme décrit au cas 4 plus loin (*page 71*) qui illustre l'évolution des mentalités d'une attitude de reproche aux victimes à une ambiance de communication ouverte.

Pour l'heure, c'est le Nord de l'Europe et la Scandinavie qui semblent disposer du plus grand nombre de documents relatifs aux modèles de bonnes pratiques. Cela ne signifie pourtant pas qu'il n'existe pas de bonnes pratiques dans le Sud de l'Europe, mais il est tout simplement plus difficile

d'y accéder. Un rapport de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, résumant les initiatives en matière de prévention du racisme sur le lieu de travail (Wrench, 1997), montre que l'on trouve des efforts de bonnes pratiques pour créer des conditions de travail décentes en général. Un autre rapport du réseau européen pour la promotion de la santé sur le lieu de travail décrit des modèles de promotion de la santé sur le lieu de travail ne ciblant pas directement la question de la violence au travail, mais la gestion fondée sur le partenariat. Voici donc un autre exemple de bonnes pratiques paneuropéennes (BKKBundesverband, 1999).

Toutefois, ces deux rapports soulignent que des différences socio-culturelles existent et qu'il faut y apporter une réponse adéquate. Le réseau européen pour la promotion de la santé au travail a répondu à ces expériences en créant un groupe de travail distinct orienté sur la situation spécifique dans le Sud de l'Europe (ENWHP, 2002). Le rapport de la fondation (Wrench, 1997) dispose que les mesures adoptées diffèrent selon le contexte national: ce qui fonctionne dans un pays peut ne pas fonctionner dans un autre.

Si les recommandations générales tirées des cas d'espèce et les nombreuses orientations en matière de prévention de la violence, de harcèlement au travail et de solutions préconisées face aux conséquences peuvent être considérées comme universelles, leur transposition en pratiques de travail quotidiennes doit refléter la situation spécifique, les structures et processus d'une organisation, ses lieux de travail et son contexte socio-culturel (Di Martino, 2002e).

Exemples de modèles de bonnes pratiques

Les bonnes pratiques présentées dans cette étude ne donnent certainement pas un aperçu exhaustif de la situation dans différents pays européens. Elles servent plutôt à illustrer la diversité des approches existantes. L'accent est placé sur les expériences au niveau de l'entreprise.

Certains cas sont orientés sur la description d'éléments spécifiques plutôt que de l'ensemble de la stratégie en place, afin de fournir un large éventail d'idées intéressantes et d'éviter les répétitions. En ce qui concerne les exemples d'années précédentes et en l'absence d'informations sur les progrès récents, des tentatives de suivi ont été faites mais, à quelques exceptions près, nous n'avons pas pu obtenir d'informations supplémentaires.

Dans la littérature, les programmes d'intervention sont différenciés par intervention primaire, secondaire et tertiaire (Cox et Cox, 1993), désignant respectivement des mesures de prévention, de protection et de traitement (Chappell et Di Martino, 2000; Mayhew et Chappell, 2001). Les exemples de bonnes pratiques sont groupés selon ces différents niveaux d'intervention (*voir tableau 11*);

Intervention primaire: réduction du risque

La mise en œuvre réussie d'un programme d'intervention, requiert que les personnes concernées aient conscience du problème. Les initiatives visant à évaluer la dimension du problème et à préparer les politiques ou codes de conduite conformément à la législation peuvent être prises par les syndicats ou autorités gouvernementales au niveau de l'entreprise ou national.

Il y a généralement un long chemin à parcourir entre la prise de conscience et l'intervention concrète. Les cas 1 et 2 ci-après (Espagne et Irlande) décrivent des approches visant à obtenir des informations comme base du développement de stratégie au niveau national.

Tableau 11 Exemples de bonnes pratiques

Intervention primaire
<i>Mettre un terme au harcèlement sexuel sur le lieu de travail — Projet Pandora, Espagne</i>
<i>Impliquer le public. élaboration de recommandations visant à prévenir les brimades sur le lieu de travail — Force opérationnelle pour la prévention des brimades sur le lieu de travail, Irlande</i>
<i>Directives écrites: conduite au travail fondée sur le partenariat — FRAPORT AG , Francfort-sur-le-Main, Allemagne</i>
<i>Intervention environnementale: la technique du CPTED — Services sociaux, Amsterdam, Pays-Bas</i>
<i>Pratiques de travail plus sûres — Ulster Community and Hospitals, Health and Social Services (HSS) Trust, Royaume-Uni</i>
<i>Gestion de la diversité: prévention participative de la discrimination et du harcèlement — GIANT Europe Manufacturing BV, Pays-Bas</i>
<i>Action communautaire contre les harceleurs potentiels — Compagnie des trams de Bremen (Bremer Straßenbahn, BSAG), Allemagne</i>
<i>Intégration communautaire: Partenariat avec la police — Mid Cheshire Hospitals, NHS Trust, Royaume-Uni</i>
Intervention secondaire
<i>La sécurité des employés d'abord: guide de la sécurité des employés dans des situations de risque potentiel — Dublin Bus, Irlande</i>
<i>Simplifier les rapports: types d'incidents violents dans le secteur de la santé — Institut Karolinska, Département de santé professionnelle et environnementale, Stockholm, Suède</i>
Intervention tertiaire
<i>Le conseil dans les cas de harcèlement sexuel et moral — Centre de conseil sur le harcèlement sexuel et moral, Université de Vienne, Autriche</i>
<i>Institut d'accompagnement psychologique post traumatique — RATP, régie autonome des transports parisiens, Paris, France</i>

La plupart des exemples identifiés illustrent les bonnes pratiques dans le domaine de la prévention. Les mesures préventives visent à réduire ou à éliminer le risque de violence et de harcèlement. Les cas 3 à 8 ci-après couvrent un large spectre d'action préventive, en commençant par une convention collective comme exemple de politique de société. Viennent ensuite des exemples dans les différents domaines d'action, telles les mesures environnementales, les procédures de travail, les normes et valeurs de conduite et les interventions intégrant la communauté.

Cas 1: Mettre un terme au harcèlement sexuel sur le lieu de travail — Projet Pandora, Espagne (Commission européenne, programme Daphne)

Le syndicat espagnol *Confederación Sindical de Comisiones Obreras (CC.OO.)* a engagé un projet de recherche sur le harcèlement sexuel au travail afin de mieux comprendre les dimensions, schémas et facteurs de risque (CC.OO., 2000). Il faudrait élaborer des recommandations d'action fondées sur les éléments tirés de cette étude afin de réduire l'incidence du harcèlement sexuel au travail.

Le projet Pandora a été financé en 1998 par le programme Daphne, initiative européenne de lutte contre la violence à l'égard des femmes, des jeunes et des enfants. Une collaboration a été instaurée avec l'organisme espagnol *Instituto de la Mujer*, ainsi qu'avec d'autres organisations syndicales partenaires en Suède et en Irlande, sous la coordination du secrétariat de la femme de CC.OO. Une enquête a ensuite été conçue et menée en parallèle dans les trois pays.

Le projet a reconnu l'importance de fonder ses conclusions sur les expériences quotidiennes et les problèmes des femmes. Ainsi, plusieurs groupes de discussion ont été organisés pour analyser les perceptions que les hommes et les femmes avaient de leur situation au travail, les relations avec leurs collègues et leur expérience du harcèlement sexuel. Les groupes ont permis de couvrir un échantillon d'employés de secteurs, statuts, groupes professionnels et fonctions très divers.

Les résultats de l'enquête montrent que 18,4% des employées espagnoles ont été victimes de harcèlement sexuel, contre seulement 8,8% des hommes. Il est possible que les chiffres officiels ne

reflètent pas l'ampleur véritable du problème dans la mesure où, souvent, les femmes décident d'occulter l'incident ou essaient d'éviter ou d'ignorer l'auteur du harcèlement sexuel. La condamnation de la victime semble être une conséquence habituelle des plaintes. Le projet a mis en lumière l'existence d'un lien entre le harcèlement sexuel et le type de fonction exercé par les femmes, de discrimination et de manque d'estime. Le projet a conclu que l'ancrage profond du harcèlement sexuel dans la culture du lieu de travail, des codes de conduite aux systèmes de promotion était tel qu'il semblait impossible d'y mettre un terme au seul moyen de sanctions légales.

Des mesures préventives fondées sur deux approches ont été recommandées.

- la promotion de l'égalité des hommes et des femmes au travail;
- la sensibilisation et la mobilisation des employées.

Le projet a mis en avant le rôle essentiel des syndicats dans la lutte contre le harcèlement sexuel et la discrimination, soulignant qu'ils devaient jouer un rôle plus actif. Il a également recommandé une intervention préventive accrue, la création de structures d'assistance et une formation destinée aux inspecteurs du travail.

La sensibilisation et l'information ayant été épinglées comme des besoins prioritaires, le projet Pandora a organisé une conférence de presse et une campagne publicitaire. En guise de suivi, un guide sur le harcèlement sexuel a également été publié en vue de son utilisation par les dirigeants d'entreprise, les travailleurs et les syndicats. En outre, un réseau européen de lutte contre le harcèlement sexuel a été créé. En 1999, le projet Pandora s'est vu octroyer des fonds pour une seconde année afin de poursuivre ses travaux. Il n'a pas été possible, dans le cadre de cette étude d'assurer le suivi du travail du projet mais, selon un expert en la matière, les activités se poursuivent.

Cas 2: Impliquer le public: élaboration de recommandations visant à prévenir les brimades sur le lieu de travail — Force opérationnelle pour la prévention des brimades sur le lieu de travail, Irlande

Voici un exemple d'approche participative pour obtenir les informations nécessaires à l'élaboration de recommandations pour l'adoption de stratégies préventives de harcèlement sur le lieu de travail. En 1999, le ministère du travail, du commerce et des consommateurs a mis sur pied une force opérationnelle pour la prévention du harcèlement moral sur le lieu de travail. Celle-ci était coordonnée par la *Health and Safety Authority* et comptait des représentants de différents ministères et organismes gouvernementaux chargés des questions de bien-être et d'égalité sur le lieu de travail. Les principaux objectifs de la force opérationnelle étaient d'identifier l'ampleur du problème et les secteurs les plus exposés. Des programmes pratiques de prévention fondés sur ces informations seront mis sur pied et une réponse coordonnée des organismes gouvernementaux fournie.

Tout d'abord, une enquête nationale indépendante a été commanditée afin de déterminer l'ampleur du problème et d'identifier les secteurs les plus exposés. Une approche participative a été choisie pour impliquer le public et recueillir un maximum d'informations. Outre l'enquête, une campagne de publicité nationale a été lancée et le public a été invité à présenter des soumissions

à la force opérationnelle sur le thème du harcèlement sur le lieu de travail. Au total, 256 soumissions ont été reçues de différentes sources, représentant un large spectre d'opinions et d'informations d'individus, groupes et organisations. Les soumissions ont été analysées par un psychologue. Plus de la moitié des réponses provenaient de victimes de harcèlement moral, les conclusions montrant que la plupart des victimes souffraient d'effets graves sur la santé, tels que des symptômes physiques et émotionnels, qui ont souvent donné lieu à un congé de maladie ou à la démission. Les soumissions du public ont également fourni des informations intéressantes sur les types de brimades et les secteurs à risque. En outre, des suggestions sur la manière d'aborder le problème ont été incluses indiquant la nécessité d'instaurer des procédures appropriées sur le lieu de travail ainsi que la formation de personnel et des politiques anti-harcèlement spécifiques.

Les soumissions reçues, avec les conclusions de l'enquête et une analyse des recherches existantes, ont été attentivement examinées par la force opérationnelle en vue de la formulation de recommandations (*pour plus de détails, voir chapitre 5, page 53*).

Cas 3: Directives écrites: Conduite au travail fondée sur le partenariat — FRAPORT AG , Francfort-sur-le-Main, Allemagne (IG Metall, 2001)

La convention collective de FRAPORT AG, Francfort-sur-le-Main, Allemagne, constitue un modèle en matière de directive écrite, et devrait à ce titre être résumée. Cette convention est entrée en vigueur depuis janvier 2001 et il ne peut y être mis fin qu'avec un préavis d'un an. Nous l'avons choisie car c'est l'un des rares documents d'orientation où les aspects de surveillance et d'évaluation sont intégrés dans l'accord et ne sont pas soumis à un accord de procédure distinct.

Le préambule prône l'instauration d'une culture d'entreprise caractérisée par une conduite professionnelle fondée sur le partenariat, visant à s'attaquer aux racines mêmes du climat de haine et de violence au travail, à prévenir la discrimination et à promouvoir l'égalité des opportunités pour tous les employés. Le principe de non discrimination s'applique à tous les employés et couvre l'ensemble des comportements se traduisant par la discrimination fondée sur la couleur, la nationalité, l'ethnicité, la religion, l'âge et le sexe: négligence, dégradation intentionnelle, humiliation, harcèlement et agression.

Les victimes ont le droit de porter plainte auprès des personnes de contact et des instances responsables: supérieurs hiérarchiques, comités d'entreprise, représentant de jeunes, coordonnateurs d'avancement des femmes ou personnel référent. Leur responsabilité est immédiatement engagée, soit dans la semaine qui suit la révélation de l'incident. Leur rôle est de conseiller et de soutenir les personnes impliquées, d'enquêter et de consigner l'incident, d'en informer les organes pertinents et de recommander les mesures à adopter. Le document précise que le dépôt d'une plainte ne peut en aucun cas entraîner de désavantages pour la victime. La confidentialité doit être assurée.

Les mesures à prendre en cas de conduite discriminatoire ou autre conduite indésirable à cet égard sont groupées en sanctions informelles et formelles. Les sanctions informelles peuvent revêtir la forme d'avertissements oraux, de mises en gardes ou de semonces. Les sanctions formelles s'appliquent selon la législation du travail, telle la réaffectation, l'avertissement écrit ou la démission.

L'égalité des chances est encouragée essentiellement par le biais de la formation et de mesures personnelles et organisationnelles tenant compte de la diversité des employés. On citera, à titre d'exemple, les cours de langue pour étrangers ou les cours visant à offrir aux travailleurs allemands une meilleure compréhension des besoins et de la culture des travailleurs étrangers. Des programmes de formation destinés aux supérieurs hiérarchiques et la désignation de modérateurs sont également mentionnés, ainsi qu'une organisation juste et équilibrée des tâches et du temps de travail.

La direction et les comités d'entreprise sont responsables de la mise en œuvre de la politique et des programmes associés. Ces directives sont communiquées à tous les membres du personnel.

Elles contiennent un paragraphe sur la surveillance de l'application de la politique et son évaluation: une fois par an, il faut présenter au comité d'entreprise un rapport relatif à la conduite fondée sur le partenariat, impliquant le coordonnateur de l'avancement des femmes; l'employeur recommande les mesures qui doivent être prises pour améliorer la situation sur la base de l'analyse situationnelle en concertation avec le comité d'entreprise; les résultats du rapport, les recommandations et les mesures sont communiqués au personnel via des assemblées ou des voies de publication internes.

Cas 4: Intervention environnementale: La technique du CPTED — Services sociaux, Amsterdam, Pays-Bas

Voici un exemple de stratégie préventive, comprenant des mesures mises en œuvre par les services sociaux à Amsterdam. La stratégie du CPTED (*Crime prevention through environmental design*, prévention du crime par le biais de la conception de l'environnement) vise à s'attaquer au risque de violence engendrée par le client. L'approche du CPTED inclut des stratégies telles que le «renforcement des objectifs cibles» et le «renforcement de la surveillance», visant à limiter les risques par le biais d'une nouvelle conception du site de travail.

Les études en sciences criminelles ont démontré qu'un environnement agréable et soigné était susceptible de réduire l'agressivité, tandis que certains facteurs physiques pouvaient déclencher ou exacerber des situations de stress (ministère de la santé publique, Royaume-Uni, 2000b; Mayhew et Chappell, 2001). Les mesures préventives adoptées dans l'exemple d'Amsterdam commencent par un emplacement judicieux des bureaux, qui doivent être faciles d'accès et offrir une aire de stationnement suffisante. L'intérieur des bâtiments et des bureaux est conçu de telle sorte à susciter la convivialité parmi les clients: signalisation indiquant la voie à suivre, système clair de numéros d'attente et offre de facilités tels le distributeur à café et le téléphone. Les salles d'attente sont équipées d'un espace de jeu pour les enfants et de détente pour les clients, tels la télévision et des magazines. Les couleurs utilisées créent une atmosphère apaisante.

Pour garantir la sécurité des employés, une attention particulière a été accordée aux équipements. Les services sociaux ont mis au point, avec la collaboration d'un bureau de conseil en design, du matériel de bureau conçu pour améliorer la sécurité du personnel, alliant ergonomie et convivialité face au client. Il y a deux types de bureaux disponibles: comptoirs et espaces de conversation. Les comptoirs doivent être suffisamment larges pour empêcher le contact physique entre l'employé et le client, et suffisamment hauts pour qu'il soit impossible de les franchir. Le client, quant à lui, bénéficie d'une paroi, construite à l'aide de matériaux absorbant le bruit pour le séparer de la place

voisine, lui assurant ainsi le respect de sa vie privée. Ces espaces sont suffisamment amples pour accueillir deux clients côte à côte. Les équipements tels que les moniteurs sont fixés aux comptoirs et protégés. En outre, la possibilité est prévue de placer une vitre de sécurité entre l'employé et le client. Les bureaux des espaces de conversation sont suffisamment larges et hauts. Une deuxième issue est prévue, dans la mesure du possible. Les bureaux sont réglables en hauteur, permettant la station debout ou assise. Les conversations debout sont généralement plus brèves.

Des alarmes au comptoir et des systèmes de vidéo en circuit fermé (CCTV) sont installés en guise de dispositifs de sécurité. Les clients sont informés de la présence de dispositifs CCTV, ce qui a un effet dissuasif. Du personnel de sécurité est employé pour protéger les employés (d'une manière ponctuelle, à des périodes de haut risque ou permanente dans des zones à haut risque), ce qui peut également avoir un effet dissuasif.

Outre les interventions sur l'environnement, des méthodes de travail sûres ont également été élaborées. Une des mesures concerne la sélection des employés en fonction de leur capacité à réagir à des situations difficiles et des personnes en détresse. En outre, chaque nouvel employé reçoit une formation initiale sur la réaction à adopter en cas de comportements agressifs.

Les méthodes de travail visant à prévenir la violence incluent la réduction des délais d'attente des clients, et le suivi des employés lors des visites à domicile (ils doivent s'enregistrer au départ et laisser l'adresse à laquelle ils se rendent et l'heure de retour). Si l'employé n'est pas de retour dans la fourchette horaire convenue, un autre employé est envoyé pour vérifier si tout se passe bien.

Les clients sont informés du code de conduite et des conséquences de comportements agressifs ou violents envers les employés.

Évaluation des interventions

- Des procédures de rapport et d'enregistrement sont prévues pour contrôler le taux d'incidence et l'efficacité des mesures afin d'ajuster et d'améliorer les interventions le cas échéant. Il est intéressant de noter que cette stratégie répond à une gestion décentralisée, chacun des 19 bureaux évalue et met en œuvre les interventions en fonction de la situation locale spécifique. Le bureau du personnel central fournit une liste de contrôle où sont enregistrés les incidents.
- Les résultats de la stratégie sont positifs à maints égards: diminution du stress au travail, amélioration de l'environnement de travail pour les employés et de la qualité des services offerts au client. Un changement est également intervenu dans la culture de travail: les expériences en matière de violence sont désormais dévoilées, et les travailleurs discutent des incidents entre eux, dans une ambiance de communication ouverte, très différente de la réaction habituelle de critique de la victime.
- Il est fait allusion au fait qu'un facteur essentiel pour la réussite de la stratégie est d'en assurer la visibilité et le dynamisme. L'un des principaux facteurs d'échec cités, est le fait que de nombreux supérieurs hiérarchiques continuent à sous-estimer le sérieux du problème.
- Cette stratégie de prévention de la violence a un coût direct de 275 000 euros par an, l'ensemble des coûts indirects liés à la violence (tels que les congés maladie) étant, quant à eux, estimés à 900 000 euros par an.

Cas 5: Pratiques de travail plus sûres — Ulster Community and Hospitals, Health and Social Services (HSS) Trust, Royaume-Uni

L'amélioration des pratiques de travail, en particulier pour les employés confrontés au public, est un aspect crucial de la prévention de la violence recommandé dans de nombreuses directives (Wiskow, 2002). Les employés travaillant dans la communauté en particulier doivent pouvoir compter sur des pratiques de travail sûres plutôt que d'être protégés par des mesures environnementales.

Le Ulster HSS Trust a mis au point de nouvelles normes de travail pour faire face à l'agression suite aux conclusions d'une enquête menée sur les employés montrant que la plupart des travailleurs dans le domaine de la santé avaient connu des expériences d'agression au cours des deux années précédentes. Une approche participative a été choisie et un groupe de travail multidisciplinaire mis en place. La participation du personnel à l'élaboration des politiques s'est avérée essentielle pour leur mise en œuvre et leur viabilité. L'objectif du groupe de travail était d'élaborer des directives pour le personnel, pouvant servir de base au contrôle des pratiques actuelles et de fournir des recommandations relatives à l'élaboration d'un programme de formation pour l'ensemble du personnel du Trust.

Des normes de travail ont ainsi été convenues dans quatre domaines clés:

- **Prévention.** Chaque travailleur assimile les stratégies visant à prévenir les incidents agressifs.
- **Gestion des comportements agressifs.** Chaque travailleur reçoit une formation portant sur un ensemble de connaissances, de valeurs et de compétences personnelles.
- **Mesures de rapport.** Après un incident, une séance de critique permet d'évaluer les besoins des membres du personnel et d'élaborer un programme de réponse correspondant à ces besoins.
- **Valeurs d'entreprise.** Chaque membre du personnel doit respecter l'individu et sa valeur intrinsèque.

En outre, pour chaque norme, une série d'éléments clés a pu être identifiée et chaque élément décomposé en recommandations pratiques. Voici les principaux éléments de la norme de prévention dans le détail:

Premier élément: les salariés prévoient et se préparent dûment au contact direct avec le client.

Recommandations:

- s'assurer que l'on dispose d'informations de référence détaillées et précises avant d'entrer en contact direct avec le client;
- obtenir des informations sur les modèles de comportement habituels, si ceux-ci sont connus;
- être conscient des processus d'évaluation des risques et effectuer, si possible, une évaluation des risques.

Deuxième élément: les salariés doivent être conscients que leur propre comportement peut déclencher une réaction agressive.

Recommandations:

- être conscient de l'impact de la communication non verbale durant l'échange avec le client;
- être conscient de l'impact de la tenue: vêtement, badges etc.

Troisième élément: les salariés entrent en contact avec les clients d'une manière qui minimise le risque d'incident agressif.

Recommandations:

- être ponctuel au rendez-vous avec le client et le prévenir à l'avance si le rendez-vous est différé ou annulé;
- accepter le droit du client d'être en colère et tenter d'aborder avec lui la cause de sa colère;
- montrer au client qu'il est écouté.

Cas 6: Gestion de la diversité: prévention participative de la discrimination et du harcèlement — GIANT Europe Manufacturing BV, Pays-Bas

GIANT, société de fabrication de vélos, a délocalisé sa production pour le marché européen de Taiwan aux Pays-Bas en 1996. L'entreprise a adopté une stratégie visant à s'attaquer à toutes les formes de violence et de harcèlement internes, mettant l'accent sur le harcèlement sexuel et la discrimination. Cette stratégie fait partie intégrante de la politique de gestion du personnel. La nécessité de gestion positive de la diversité était évidente, 22 nationalités différentes étant représentées au sein du personnel. La politique adoptée met l'accent sur la prévention: promotion d'une culture de communication ouverte et respect de la diversité. La politique de tolérance zéro envers la violence et le harcèlement est clairement communiquée à chaque employé, dès son entrée en fonctions.

D'importants efforts sont consentis sur la prévention et la préservation d'une bonne ambiance de travail, les principaux instruments préventifs étant:

- *Ateliers:* chaque année, plusieurs ateliers sont organisés autour de thèmes tels que la satisfaction envers l'emploi et la qualité du travail. Organisés pendant les heures de travail, les ateliers sont obligatoires pour tous les employés et durent environ deux heures chacun. Ces ateliers ont permis d'élaborer l'ensemble des règles et réglementations avec la collaboration de tous les membres du personnel concernant la conduite et la communication au travail.
- *Réunions:* au cours des réunions bimestrielles, le personnel a l'opportunité d'évoquer son point de vue et les problèmes en général.
- *Communication:* chaque nouvel employé reçoit un dossier contenant des informations de présentation, dont un code de conduite et une déclaration de tolérance zéro. Les tableaux et bulletins internes sont d'autres moyens de communication avec les employés.
- *Direction:* tous les supérieurs hiérarchiques sont informés de la stratégie et formés à la gestion de la violence et du harcèlement.

Des procédures de règlement des conflits sont également établies. Les victimes peuvent s'en remettre à leur supérieur direct, à un représentant des travailleurs externe ou à un travailleur social interne. Le directeur du personnel est responsable de l'adoption de mesures. Les procédures peuvent varier entre médiation et enquête officielle, et les sanctions sont clairement réglementées. Le travailleur social interne assure le soutien de la victime.

La politique a été élaborée et mise en œuvre par les cadres moyens, quotidiennement confrontés au problème, ce qui en garantit le soutien. Les travailleurs ont été impliqués dans la formulation des normes et valeurs décrits plus haut. Le processus participatif de communication assure la viabilité de la politique, en ce compris la discussion de l'évaluation annuelle au cours des ateliers. Résultat positif, la direction rapporte que l'ambiance de travail est une valeur très importante pour le personnel. Les coûts de la stratégie sont inclus dans le budget du personnel et ne peuvent pas être taxés séparément. Il est estimé que les avantages globaux dépassent les coûts structurels des ateliers, des réunions et de la communication.

Cas 7: Action communautaire contre les harceleurs potentiels — Compagnie des trams de Bremen (Bremer Straßenbahn, BSAG), Allemagne

Voici un exemple prometteur d'intervention fondée sur la communauté, visant à combattre les risques de violence locale à l'aide d'une approche participative. La compagnie des trams Bremen, ville de taille moyenne située au nord de l'Allemagne, a mis en œuvre des stratégies visant à s'attaquer aux problèmes de violence interne et externe, comprenant des mesures de prévention, d'intervention et de réhabilitation. La description porte sur une initiative volontaire tout à fait remarquable, des membres du personnel pour s'attaquer au risque de violence externe et d'agression du personnel.

Dans une zone de la ville particulièrement «chaude», dans un environnement social problématique, des conflits avaient éclaté entre les jeunes et le personnel de la compagnie des trams. Faute d'infrastructures de loisirs pour les jeunes du quartier, le terminus d'une ligne desservie par cette compagnie était devenu le point de rencontre de jeunes désœuvrés. La situation avait dégénéré en actes de vandalisme, menaces à l'encontre des clients et agressions du personnel. L'intervention de la police était de plus en plus nécessaire, et une intervention majeure était vraisemblable s'il n'était pas mis un terme aux dommages et menaces.

À ce stade, une équipe de projet multiculturelle volontaire, fondée en 1996 par les employés pour s'attaquer aux conflits avec les jeunes sous le slogan de «Communication plutôt que confrontation», avait engagé toutes les parties concernées à résoudre le problème. Cette équipe avait alors engagé une action fondée sur la communauté, incluant des jeunes et d'autres habitants du quartier, ainsi que des services communautaires tels que le service social et la police. Ensemble, ils sont parvenus à créer, à l'emplacement du terminus, un point de rencontre pour jeunes, comprenant un abri en cas de mauvais temps, ainsi qu'à organiser rencontres, réunions et débats.

Le résultat de cette initiative a été extrêmement positif, les parties ayant notamment appris à se connaître, ce qui a permis d'améliorer la compréhension mutuelle des problèmes quotidiens des personnes impliquées et la volonté d'envisager des solutions en cas de conflit.

Voici quelques-uns des résultats obtenus par la compagnie:

- amélioration de l'environnement de travail au terminus, le personnel se sentant plus en sécurité;
- augmentation de la satisfaction des clients;
- réduction de 30% des dommages liés au vandalisme (300 000 euros par an).

Cas 8: *Intégration communautaire: Partenariat avec la police* — Mid Cheshire Hospitals, NHS Trust, (Department of Health, Royaume-Uni, 2000c)

Il est bien connu que le personnel travaillant dans les départements d'urgence est particulièrement exposé à la violence et au harcèlement. Ainsi, dans un hôpital du NHS Trust au Royaume-Uni, les taux d'abus avaient connu une nette augmentation, faisant partie intégrante du travail quotidien. Cela avait un effet abrutissant sur les employés. Seuls les incidents les plus sérieux ont été rapportés.

Les mesures initiales ont inclus l'introduction de caméras de sécurité et de vitres de protection pour le personnel. Toutefois, cela n'a pas donné de résultats suffisants en termes de réduction des incidents de violence et les abus physiques et verbaux se sont poursuivis. Par la suite, un partenariat a été créé avec la police locale. Au début, il était prévu que la police serait présente aux urgences tous les vendredis et samedis soir, ainsi que toutes les nuits de la période de Noël et Nouvel an, périodes pendant lesquelles le personnel était particulièrement exposé. La présence de la police a donné de bons résultats non seulement pour réduire les incidents de violence et de harcèlement, mais aussi pour améliorer le moral du personnel.

Encouragé par ces effets positifs, l'étape suivante a été de réimplanter un poste de police juste à côté du département des urgences de l'hôpital. Les bureaux et l'aire de stationnement étaient fournis par l'hôpital, la police prenant en charge les autres dépenses. Cette intervention a apporté des avantages mutuels considérables, à moindre coût. La police est désormais présente tous les jours de 8 à 2 heures du matin, ce qui a un effet dissuasif sur la violence et le harcèlement à l'encontre du personnel. Par ailleurs, le personnel de l'hôpital se sent rassuré et estime beaucoup les agents de police, ce qui a également pour effet d'améliorer les relations entre l'hôpital et la police ainsi qu'une meilleure compréhension réciproque des procédures de travail des uns et des autres.

Intervention secondaire: répondre aux incidents violents

Les mesures d'intervention secondaire comprennent les réponses apportées en cas d'incident violent et les procédures de rapport effectives. Contrairement aux mesures préventives, la documentation sur les bonnes pratiques de réponses immédiates est très rare. Il est toutefois important de noter que prévention et réaction se chevauchent parfois. Les deux exemples présentés ci-après décrivent un guide à l'intention des employés exposés et un outil pour rapporter les incidents violents.

Cas 9: *La sécurité des employés d'abord: guide de la sécurité des employés dans des situations de risque potentiel* — Dublin Bus, Irlande

L'exposition des employés des compagnies des transports publics à la confrontation avec le public est particulièrement élevée. Le département de gestion du risque de Dublin Bus en Irlande a publié et distribué aux employés un guide contenant la procédure à suivre en situation de conflit potentielle avec des tiers. Cette brochure décrit 14 scénarios généraux auxquels sont fréquemment confrontés les conducteurs et contrôleurs, et offre des recommandations. Chaque scénario est présenté sur une page, selon une structure standard: titre du scénario, employés les plus touchés, brève description du scénario, explications et recommandations sur la procédure à suivre. Les informations sont succinctes et faciles à lire. Les scénarios couvrent le vol, la manipulation d'argent, le contrôle des billets, différentes situations de conflit avec le client et les procédures

d'appel à l'aide. Des instructions claires sont formulées en guise de conseils, par exemple «En cas de vol: CO-OP», acronyme de «concentrer, obéir, observer et préserver». Le message général adressé à tous les employés est de préserver avant tout leur sécurité personnelle.

Cas 10: Simplifier le rapport: Types d'incidents violents dans le secteur de la santé — Institut Karolinska, Département de santé professionnelle et environnementale, Stockholm, Suède (Arnetz, 1998a; Arnetz et Arnetz, 2000; Institut national suédois pour la vie au travail, 1996)

Au vu de la recrudescence d'actes violents commis à l'encontre du personnel des soins de santé, une équipe de l'institut suédois Karolinska a mené des recherches et mis en œuvre un projet d'intervention, comprenant un formulaire d'acte violent ou VIF (Violent Incident Form). Le VIF est un outil pratique pour mesurer toutes les formes de violence commises par les patients à l'égard du personnel. Il se fonde sur une définition de la violence au sens large, incluant les abus verbaux et les menaces, et couvre les incidents mineurs occasionnant des blessures légères. Le VIF vient compléter les formulaires de rapport de blessures au travail et vise à simplifier l'enregistrement d'actes violents. Il consiste en une liste de contrôle en 20 questions à choix multiple, visant à résumer les informations relatives à l'acte violent, en ce compris l'heure et le lieu, les détails relatifs à l'agresseur, les circonstances, la réaction immédiate, les blessures ou réactions de la victime, et les détails relatifs à la victime.

Dans le cadre d'une étude d'intervention longitudinale contrôlée, l'outil VIF a été intégré dans des routines quotidiennes à 47 centres de santé de l'agglomération de Stockholm, couvrant un échantillon national représentatif d'infirmières enregistrées. L'intervention incluait des analyses d'incidents violents et leur discussion sur le lieu de travail de la victime. L'objectif était d'accroître la prise de conscience du personnel des facteurs déclenchant les comportements agressifs, et d'améliorer la capacité du personnel à gérer ces situations.

Les principales conclusions du projet d'intervention montrent que:

- le VIF a une validité et une fiabilité satisfaisantes;
- l'enregistrement et la révision périodiques des événements violents constituent une méthode efficace pour affiner la compréhension de la violence dans les centres de santé;
- le personnel a fait état d'une meilleure compréhension des risques et de la façon de gérer des patients agressifs;
- un simple instrument d'enregistrement contribue à réduire le problème de l'insuffisance des rapports: le groupe d'intervention a rapporté 50% d'incidents en plus que le groupe de contrôle.

Toutefois, l'étude n'a pas permis de déterminer si une prise de conscience accrue et des capacités renforcées de gestion de la violence conduiraient à réduire le nombre d'incidents violents, sur la période d'un an du projet de recherche. Un résultat pratique du projet est l'incorporation du VIF aux routines de divers sites de travail. Un programme de suivi permettra de déterminer s'il s'agit d'une tendance temporaire ou si le VIF est un instrument utile pour gérer la violence dans les centres de santé.

Intervention tertiaire: traitement et réhabilitation

Après la survenance de l'incident violent, le traitement de la victime devrait être une préoccupation prioritaire. Les procédures de plainte et de réclamation, sont d'autres mesures de suivi d'incidents,

au même titre que d'autres procédures de réhabilitation visant à instaurer une vie de travail normale pour la victime et les personnes concernées. Les éléments des procédures de plainte font partie intégrante des politiques des sociétés. Les deux exemples présentés ci-après portent sur le soutien des victimes, l'un axé sur les victimes de violence interne et l'autre, sur les victimes de violence externe.

Cas 11: Le conseil dans les cas de harcèlement sexuel et moral — Centre de conseil sur le harcèlement sexuel et moral, Université de Vienne, Autriche

Le *Sexual Harassment and Mobbing Advice Centre* (centre de conseil sur le harcèlement sexuel et moral) a été créé en avril 2001, sur l'initiative du vice-directeur du département des ressources humaines et de la promotion de la femme, suite aux résultats alarmants de deux études qui ont révélé les forts taux d'incidence du harcèlement sexuel et moral dans les institutions académiques en Autriche. Selon Bukowska et Schnepf (2001), il s'agit du premier centre de conseil en son genre créé dans une université autrichienne et devrait donc servir de modèle à d'autres institutions. Le ministère autrichien de la Science finance temporairement ce projet pilote pendant une période de deux ans.

Le principal objectif du centre de recherches est d'être le premier refuge pour victimes de harcèlement sexuel, racial et moral. Ce centre est ouvert à tous les employés et étudiants de l'université. Des femmes psychothérapeutes et assistantes sociales y travaillent, sous la responsabilité du département pour la promotion, et avec le soutien d'une avocate. Les informations concernant les services du centre de conseil, les moyens d'accès et autres informations essentielles sur le harcèlement sexuel et moral sont publiées sur l'internet et, partant, aisément accessibles à tous les membres de l'université.

Les interventions se font essentiellement sous la forme de débriefing et de conseil psychosocial, en face à face ou par téléphone; des conseils juridiques sont également prodigués. Les services incluent:

- intervention en cas de crise: clarification de la situation et du soutien nécessaire, information sur les mesures possibles dans le cadre de l'université ou à l'extérieur de celle-ci et appel à un conseil externe à long terme;
- soutien dans le processus de prise de décision concernant toute action légale à engager;
- conseil juridique spécifique au cas après clarification de la situation.

Le service est gratuit, confidentiel et anonyme. Une ligne d'assistance est disponible deux fois par semaine pour établir le premier contact. Les rendez-vous de conseil personnel sont fixés à l'avance afin de préserver l'anonymat. Le centre de conseil est une mesure de soutien des victimes sur une base volontaire. Il est clairement établi que ce service n'est autorisé à engager aucune action d'intervention ni à prendre des sanctions; il doit se borner à informer sur ce qu'il y a lieu de faire.

Jusqu'ici, 100 consultations ont eu lieu, soit une fréquence assez élevée pour ce type d'initiative menée dans une université. Les clients sont essentiellement des femmes (75%), dont 42% sont âgées de 40 à 50 ans. La proportion de clients faisant appel au personnel de soutien et au personnel scientifique est équilibrée. Un résultat intéressant est que 80% des auteurs de harcèlement sont hiérarchiquement supérieurs à leur victime.

Le travail fait l'objet d'une évaluation continue. Dans la mesure où il s'agit d'un projet pilote, la surveillance et l'évaluation sont des éléments importants des activités. L'évaluation est menée par deux sociologues, à l'aide d'une documentation sous forme anonyme mise en œuvre pour ce projet et d'interviews régulières avec les travailleurs sociaux et des utilisateurs sur une base volontaire. L'information est analysée et compilée dans des rapports d'évaluation afin d'identifier la nécessité de changer de concept ou d'améliorer le travail.

Les résultats du projet sont très prometteurs. Les clients apprécient le concept de première intervention de crise visant à orienter et informer sur la manière de poursuivre l'action, ainsi que tout autre soutien informel. La direction de l'université apprécie ce service, estimant qu'il apporte un soutien supplémentaire à d'autres départements concernés par les conflits de personnel.

Cas 12: Institut d'accompagnement psychologique post traumatique — RATP, régie autonome des transports parisiens, Paris (ANACT, 2000)

La RATP (régie autonome des transports parisiens) a créé un centre d'accompagnement psychologique des victimes de violence (Institut d'accompagnement psychologique post-traumatique ou IAPPT) en 1999, au vu de la recrudescence d'incidents violents dirigés contre le personnel de la RATP. Les prestations de l'IAPPT sont organisées à deux niveaux:

- une ligne d'assistance téléphonique pour une consultation immédiate après un incident violent. Ce service est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- des services de conseil à moyen et long termes, incluant des experts en traitement post-traumatique.

L'IAPPT est autorisé, au besoin, à décider de l'opportunité d'un congé de maladie pour les employés. Il faut souligner que cette initiative constituait, à l'époque de son lancement, une innovation importante dans le cadre des réglementations de la sécurité sociale française. La RATP a été la première entreprise à reconnaître officiellement que les incidents violents constituaient un risque pour la santé au travail. Le besoin urgent de soutien psychologique se reflète dans les taux extraordinairement élevés d'utilisation: en 1999, 700 consultations ont ainsi eu lieu dans une période de trois mois.

Questions à examiner

Les codes de bonne pratique visent surtout les interventions préventives. Les experts et la documentation disponible en la matière s'accordent à dire que la prévention est une priorité pour toute action concernant la violence au travail, la question qui se pose étant de savoir si l'attention accordée aux interventions secondaires et tertiaires est suffisante.

Une lacune au niveau de l'information est évidente concernant les modèles d'évaluation et de surveillance. Seule une minorité d'exemples de bonnes pratiques identifiés proposent des procédures détaillées pour en évaluer l'efficacité. Des modèles distincts d'évaluation de programmes n'ont pas pu être obtenus pour cette étude. Cette observation vient confirmer les conclusions d'études précédentes. Par exemple, Hoel *et al* (2001b) affirment que l'évaluation est le point faible de nombreux programmes d'intervention. Ainsi, Reinhart (1999) a démontré que 36% des sociétés répondant à une enquête du BIT avaient établi une procédure d'évaluation et 43% une procédure de contrôle.

Comme en témoigne le cas 4 ci-dessus, relatif aux interventions sur l'environnement du travail à Amsterdam, la visibilité et le dynamisme constants des stratégies et interventions sont la clé de leur réussite. Lorsqu'une politique est mise en œuvre, elle doit être maintenue, ce qui est en partie lié à la question ouverte des procédures d'évaluation.

Si la documentation sur les bonnes pratiques est de plus en plus courante, il est en revanche beaucoup plus difficile de trouver des modèles de gestion de la violence au travail. La question qui se pose est de savoir si cette lacune illustre la réalité de la situation ou s'il existe un fossé entre les réalisations pratiques et la documentation. Tout ce que l'on peut dire à ce stade c'est qu'il y a de nombreux modèles positifs mis en œuvre au niveau de l'entreprise mais qu'ils sont difficiles d'accès.

La publication de guides sur les bonnes pratiques est un important vecteur de diffusion des idées et d'échange d'expériences, mais également un moteur d'action. Si les lignes directrices et les codes de pratique fournissent le cadre théorique de structures et de procédures, les exemples de terrain permettraient de stimuler une action mieux définie. Il faudrait donc encourager les efforts de collecte d'informations sur les bonnes pratiques.

Il ressort de l'analyse de la documentation en la matière que la violence et le harcèlement constituent des problèmes très concrets pour la population active de l'Union européenne. Toutefois, pour comprendre les concepts analysés, il semble nécessaire d'établir une distinction entre, d'une part, la violence physique sous la forme d'agressions ou de menaces et, d'autre part, la violence psychologique sous la forme de brimades ou de harcèlement fondés sur le sexe, la race ou la sexualité. À cet égard, le harceleur peut être un membre du public, se trouvant dans un lieu de travail de manière légitime ou pas, ainsi que tout collègue ou membre de l'organisation. Il est également souligné que l'exposition durable à ce qui pourrait être individuellement considéré comme un incident ou une offense mineur peut avoir des effets prononcés, semblables à ceux d'une agression physique. Par conséquent, il est important de mettre l'accent sur les effets insidieux des brimades et du harcèlement moral, les effets psychologiques et comportementaux de l'expérience étant susceptibles d'accroître le risque, pour la cible, de faire l'objet d'autres persécutions.

Si les niveaux de connaissance et de prise de conscience du phénomène varient considérablement d'un pays européen à l'autre, avec une conscience plus aiguë du phénomène en Europe septentrionale, ce rapport indique qu'une vision commune émerge progressivement au sein des États membres, soutenue par le débat public et le récent échange d'informations sur ces problèmes. Les activités des organes de l'UE et les récentes tentatives légales de gérer ces problèmes sont venues renforcer l'intérêt à leur égard. Ces questions ont captivé l'attention de larges pans de la population en un temps relativement limité. Toutefois, la vitesse à laquelle elles se sont traduites en instruments légaux statutaires dans certains pays pourrait entraîner des inconvénients. Par conséquent, l'impact de cette évaluation peut être plus profond lorsque les changements légaux résultent ou s'accompagnent d'un débat public sur ces questions.

Tout en admettant que certains groupes d'employés (comme les femmes, les jeunes ou les personnes ayant des contrats précaires) sont, dans l'ensemble, plus vulnérables à la violence que d'autres, ce rapport évite de tomber dans le piège des explications simplistes centrées sur les caractéristiques de la personnalité et les profils des coupables et des victimes. Au contraire, elle tend à indiquer que seul un modèle holistique, intégrant des facteurs individuels, situationnels, organisationnels et sociétaux ou socio-économiques peuvent refléter la complexité des phénomènes analysés. Un tel modèle doit également saisir la dynamique des processus impliqués, l'action et la réaction étant souvent étroitement imbriqués et les résultats parfois imprévisibles. Toutefois, il est peu vraisemblable qu'un seul modèle ou cadre permette de prendre en compte tous les types de violence, physique et psychologique. Par conséquent, pour expliquer pleinement le harcèlement fondé sur le sexe, la race et la sexualité, il faut utiliser des théories et des modèles idéologiquement ancrés.

Les niveaux de violence élevés semblent étroitement liés à des facteurs situationnels particuliers associés, pour la plupart, au type de travail et donc, difficiles à enrayer. En revanche, de nombreux facteurs organisationnels identifiés comme antécédents de violence et de harcèlement peuvent être placés sous le contrôle de l'organisation et donc, susceptibles d'influencer et de changer. Une fois encore, lorsque la violence sur le lieu de travail est associée à des facteurs socio-économiques, tels que l'immigration illégale et un large secteur économique informel, toute tentative d'influencer les événements doit provenir de sources extérieures à l'organisation. Dans ces cas, les organes de l'UE appropriés doivent relever le défi de concerter leurs efforts pour intervenir.

Une analyse des éléments empiriques suggère que certains secteurs sont plus exposés à la violence et au harcèlement que d'autres. Il est donc possible de prédire, dans une certaine mesure, le risque de violence. Toutefois, il n'est pas de secteur ni industrie qui soit totalement à l'abri de la violence. L'analyse des modèles d'exposition à la violence a démontré que, dans l'ensemble et sans minimiser l'impact de la violence physique, la violence psychologique, sous ses diverses formes, constitue le problème majeur pour les travailleurs dans l'ensemble des pays européens. En outre, dans bien des cas, on assiste à une recrudescence de la violence sur le lieu de travail, notamment dans une perspective à long terme. Il est cependant trop tôt pour dire si cela reflète la situation ou simplement une prise de conscience plus aiguë du phénomène. En outre, des preuves montrent que la crainte de la violence et de la persécution constituent un problème en soi pour un nombre croissant de personnes.

Une abondante documentation existe sur les effets négatifs de la violence sur les individus et les organisations. Il apparaît que la violence de tous types, y compris la crainte de la violence, se manifesterait sur les plans mental, physique et comportemental, avec une altération de la santé et du bien-être. En ce qui concerne les cas les plus graves, les syndromes de stress post-traumatiques (PTSD) constituent une issue fréquente. Les preuves du lien entre les expériences de violence et les résultats de l'organisation, telles que des taux d'absentéisme et de rotation du personnel plus élevés, ainsi qu'une baisse de la productivité se multiplient. Le coût en est considérable. Le fait que des tiers ou des témoins de la violence puissent également être affectés vient renforcer l'urgence de s'attaquer à ces problèmes. En outre, en termes de violence psychologique, le harcèlement et les brimades peuvent être considérés comme l'antithèse, le pôle opposé de la valorisation de la diversité, minant effectivement toute tentative d'utiliser pleinement les compétences et talents présents au sein d'une organisation.

Tandis que dans la plupart des pays européens, notamment d'Europe centrale et septentrionale, plusieurs initiatives ont été engagées pour prévenir et réduire les effets de la violence, les efforts consentis jusqu'ici pour prévenir la violence psychologique sont nettement moindres. Toutefois, comme nous l'avons indiqué au chapitre 7 de ce rapport, il n'y a aucune raison de croire que l'approche d'évaluation des risques (souvent appliquée avec succès aux risques de nature physique, par exemple, la violence physique) ne serait pas exportable à la violence psychologique. Toutefois, pour les deux types de violence, toute approche mettant l'accent sur la prévention, la protection et le traitement, a plus de chances de réussir si la main-d'œuvre est pleinement impliquée à tous les stades du processus d'intervention. Quoi qu'il en soit, le partage le plus large possible des meilleures pratiques, doit constituer un objectif important, en particulier lorsqu'elles ont été dûment contrôlées et évaluées (ce qui, soit dit en passant, n'est toujours pas le cas pour la plupart d'entre elles).

Pour terminer, les auteurs du présent rapport souhaitent souligner qu'il semble qu'il y ait une résistance considérable à l'idée que le harcèlement de nature psychologique, en particulier le harcèlement sous forme de brimades et de harcèlement moral, soit considéré comme un risque lié au travail au même titre que d'autres risques inhérents à l'environnement de travail, tels que la violence physique. Il est dans l'intérêt de toutes les parties, employeurs comme employés, de créer un environnement de travail qui soit le plus possible exempt de stress. Nous espérons que ce rapport contribuera à renforcer la prise de conscience de ce problème moral et environnemental.

Bibliographie

- Adams, A., *Bullying at Work: How to confront and overcome it*, Virago Press, Londres, 1992.
- Agervold, M., *Mobning på arbejdspladsen: En diskussion af definitioner og forekomster I forhold til dets operationaliseringer med baggrund I en empirisk undersøgelse*, manuscrit non publié, 2002.
- Aleman, M-C., *Étude espagnole: Le harcèlement sexuel sur les lieux de travail dans cinq pays de l'Europe du Sud*, Commission européenne, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg, 1998.
- ANACT, *Travail et Changement*, No. 253, février 2000.
- Anderson, C.A., Anderson, K.B. et Deuser, W.E., «Examining an affective aggression framework: Weapon and temperature effects on aggressive thoughts, affects and attitudes», *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 22, 1996, pp. 366-76.
- Antunes, A.R., Biscaia, A., Conceição, C., Fronteira, I., Craveiro, I., Flores, I., Santos, O. et Ferrinho, P., «Workplace violence in the health sector: Portuguese case studies», document préliminaire, 2002.
- Archer, D., «Exploring “bullying” culture in the para-military organisation», *International Journal of Manpower*, Vol. 20, 1999, pp. 94-105.
- Arnetz, J.E., «The Violent Incident Form (VIF): A practical instrument for the registration of violent incidents in the health care workplace», *Work and Stress*, Vol. 12, No. 1, 1998a, pp. 17-28.
- Arnetz, J.E., *Violence towards health care personnel: Prevalence, risk factors, prevention and relation to quality of care*, Institut Karolinska, département des sciences de la santé publique, département des facteurs psychosociaux et de santé, Stockholm, 1998b (résumé disponible à l'adresse www.diss.kib.ki.se/search/diss_1998_se.html).
- Arnetz, J.E. et Arnetz, B.B., «Violence towards health care staff and possible effects on the quality of patient care», *Social Science and Medicine*, Vol. 52, 2001, pp. 417-27.
- Arnetz, J.E. et Arnetz, B.B., «Implementation and evaluation of a practical intervention programme for dealing with violence towards health care workers», *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 313, 2000, pp. 668-80.
- Arnetz, J.E., Arnetz, B.B. et Petterson, I.L., «Violence in the nursing profession: Occupational and lifestyle risk factors in Swedish nurses», *Work and Stress*, Vol. 10, No. 2, 1996, pp. 119-27.
- Ball, J. et Pike, G., «Bullying, Harassment and Assault: Preliminary findings from the RCN Working Well 2000 Survey», Royal College of Nursing, Londres, 2001.
- Balloch, S., Pahl, J. et McLean, J., «Working in the social services: Job satisfaction, stress and violence», *British Journal of Social Work*, Vol. 28, 1998, pp. 329-50.
- Barling, J., «The prediction, experience, and consequences of workplace violence» dans *Violence on the Job*, G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (dir.), American Psychological Association, Washington, DC, 1996, pp. 29-49.
- Bassman, E., *Abuse in the Workplace*, Quorum Books, Westport, CT, 1992.
- Baumeister, R.F., Smart, L. et Boden, J.M., «Relation of threatened egotism to violence and aggression: The dark side of high self-esteem», *Psychological Review*, Vol. 103, 1996, pp. 5-33.
- Beale, D., «Workplace Union Renewal, Resilience and Redefining the Debate: The case of Royal Mail», présentation au séminaire sur «Union Renewal? Workplace Industrial Relations in the Public Sector», organisé par les Universités de Northumbria et Hertfordshire, Newcastle-on-Tyne, 8 octobre 1999.
- Beale, D., Cox, T. et Leather, P., «Work-related violence — Is national reporting good enough», *Work and Stress*, Vol. 10, 1995, pp. 99-103.
- BIT, *Accord collectif sur la prévention et le règlement des différends liés à un harcèlement*, BIT, Genève, 2001

- Björkqvist, K., Österman, K. et Hjelt-Bäck, M., «Aggression among university employees», *Aggressive Behaviour*, Vol. 20, 1994, pp. 173-84.
- BKK Bundesverband, *Healthy Employees in Healthy Organisations — Good Practice in Workplace Health Promotion in Europe: Models of Good Practice*, Centre européen d'information, Essen, 1999.
- Boyd, N., «Violence in the Workplace in British Columbia: A preliminary investigation», *Canadian Journal of Criminology*, Vol. 37, No. 4, octobre 1995, pp. 491-519.
- British Chambers of Commerce, 2001, disponible à l'adresse www.crimereduction.gov.uk
- British Crime Survey, *The 2000 British Crime Survey (England and Wales)*, Home Office, UK Government, Londres (disponible à l'adresse www.homeoffice.gov.uk).
- British Crime Survey, *The 1998 British Crime Survey (England and Wales)*, Home Office, UK Government, Londres (disponible à l'adresse www.homeoffice.gov.uk).
- British Retail Consortium, 1999/2000 (disponible à l'adresse www.crimereduction.gov.uk/business14.htm).
- Britten, N., «Dead postman's family win race damages», *The Daily Telegraph*, 18 juillet 2002.
- Budd, J.W., Arvey, R.D. et Lawless, P., «Correlates and consequences of workplace violence», *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1, 1996, pp. 197-210.
- Budd, T. «Violence at Work: New Findings from the 2000 British Crime Survey», Home Office Occasional Paper, Home Office, UK Government, Londres, 2001.
- Bukowska, S. et Schnepf, E., *Beratungsstelle Sexuelle Belästigung und Mobbing*, University of Vienna, 2001 (disponible à l'adresse www.univie.ac.at/women/index.htm, and S. Bukowska, informations non publiées accessibles sur demande, août 2002).
- Bukspan, E., «First consequences of the new legislation regarding bullying at work in France» in *Proceedings of the International Conference on Bullying and Harassment at Work*, Birkbeck University, Londres, 23-24 septembre 2002.
- Bulatao, E.Q. et VandenBos, G.R., «Workplace violence: Its scope and the issues» in *Violence on the Job*, G.R. VandenBos et E.Q. Bulatao (dir.), American Psychological Association, Washington, DC, 1996, pp. 1-23.
- CC.OO. (Confederación Sindical de Comisiones Obreras, Spain), *El alcante del acoso sexual en el trabajo en España*, Instituto Valenciá de la Dona, Madrid, 2000.
- Chappell, D. et Di Martino, V., *Violence au travail* (second edition), BIT, Genève, 2000.
- Cole, L.L. et Grubb, P.L., «Psychosocial correlates of harassment, threats and fear of violence in the workplace», *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, Vol. 23, No. 6, 1997, pp. 450-57.
- Commission européenne, Justice et affaires intérieures, *The Daphne Programme: An end to sexual harassment at work* (source: www.europa.eu.int/comm/justice_home/project/daphne/illustrative_cases/index_en.htm).
- Commission européenne, Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail, Avis sur «La violence au travail», adopté le 29 novembre 2001, Bruxelles, 2001.
- Commission européenne, *Le harcèlement sexuel sur le lieu de travail dans l'Union européenne*, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg, 1998.
- Commission européenne, «Code de pratique visant à combattre le harcèlement sexuel», *Journal officiel des Communautés européennes*, 24 février 1992.
- Cowie, H., Jennifer, D., Neto, C., Angula, J.C., Pereira, B. et al, «Comparing the nature of workplace bullying in two European countries: Portugal and the UK» dans *Transcending boundaries:*

- Integrating people, processes and systems*, M. Sheehan, S. Ramsay et J. Patrick (dir.), Griffith University, Brisbane, Queensland, Australie, 2000, pp. 128-33.
- Cox, T. et Cox, S., «Occupational health control monitoring of psychosocial and organisational hazards at work», *Journal of the Royal Society of Health*, Vol. 221, 1993, pp. 201-5.
- Cox, T., Griffith, A. et Rial-Gonzalez, E., *Research on work-related stress*, Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, Luxembourg, 2000.
- Coyne, I., Seigne, E. et Randall, P., «Predicting workplace victim status from personality», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 9, 2000, pp. 335-49.
- CRE (Commission for Racial Equality, UK), *Racial Harassment at Work: What employers can do about it*, CRE, Londres, 1995.
- Dalton, D.R., «Employee transfer and employee turnover: A theoretical and practical disconnect?», *Journal of Organisational Behaviour*, Vol. 18, 1997, pp. 411-13.
- Debout, M., *Travail, Violences et Environnement*, Conseil économique et social, Paris, novembre 1999.
- Department of Health (UK), *Tackling Racial Harassment in the NHS: Evaluating Black and Minority Ethnic staff's attitudes and experiences*, HMSO, Londres, 2000a.
- Department of Health (UK), *NHS Zero Tolerance Zone, Manager's Guide*, 2000b (disponible à l'adresse www.nhs.uk/zerotolerance).
- Department of Health (UK), *NHS Zero Tolerance Zone, Resource Sheet 4*, 2000c (disponible à l'adresse www.nhs.uk/zerotolerance).
- Department of Enterprise, Trade and Employment (Irlande), *Code of Practice detailing procedures for addressing Bullying in the Workplace*, Stationery Office, Dublin, 2002.
- Der Spiegel, «Tod eines geschätzten Mitarbeiters», 27 août 2001.
- Diário de Notícias, «Afinal, de quem é a culpa?» (Qui est coupable en fin de compte?), 28 janvier 2002.
- Dick, U. et Dulz, K., *Zwischenbericht Mobbing-Telefon für den Zeitraum 23.8.1993 – 22.2.1994* (rapport intermédiaire du harcèlement moral par téléphone pendant la période 23.8.1993 – 22.2.1994), AOK, Hambourg, 1994.
- Di Martino, V., «Work-related violence» in *International Handbook of Violence Research*, Université de Bielefeld et Northeastern University of Illinois, Westdeutscher Verlag Wiesbaden and Westview Press, New York, 2002a.
- Di Martino, V., «A comprehensive approach to preventing violence at work» dans *World Report on Violence and Health*, OMS, Genève, 2002b.
- Di Martino, V., *National Guidelines for the Prevention of Stress and Violence at the Workplace*, gouvernement malaisien, Kuala Lumpur, 2002c.
- Di Martino, V., *Framework Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector*, ILO/ICN/WHO/PSI, Genève, 2002d.
- Di Martino, V., *Workplace Violence in the Health Sector: Country Studies, Synthesis Report*, ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, Genève, 2002e.
- Di Martino, V., *Relationship between stress and violence in the health sector*, BIT, Genève (en cours).
- Di Martino, V., Gold, D. and Schaap, A., *SOLVE Training Package — Managing Emerging Health Problems at Work — Stress, Violence, Tobacco, Alcohol, Drugs, HIV/AIDS*, BIT, Genève, 2002.
- Dublin Bus, *Dignity and Respect: Guidelines for Managers and Supervisors*, Dublin Bus, Dublin, 2002a.
- Dublin Bus, *Dignity and Respect: Information Booklet for Employees*, Dublin Bus, Dublin, 2000b.
- Dublin Bus, *Cultural Awareness and Anti Racism: Shared Vision*, Dublin Bus, Dublin, 2000c.

- Dublin Bus, *Employee Security Guide*, Dublin Bus, Dublin, 1999.
- Earnshaw, J. et Davidson, M.J., «Remedying sexual harassment via industrial tribunal claims», *Personnel Review*, Vol. 23, 1994, pp. 3-18.
- Ege, H., *I numeri del Mobbing. La prima ricerca italiana*, Pitagora Editrice, Bologne, 1998.
- Einarsen, S., «Bullying and harassment at work: Unveiling an organisational taboo» dans *Transcending boundaries: Integrating people, processes and systems*, M. Sheehan, S. Ramsay and J. Patrick (dir.), Griffith University, Brisbane, Queensland, Australie, 2000a.
- Einarsen, S., «Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach», *Aggression and Violent Behaviour*, Vol. 54, 2000b, pp. 371-401.
- Einarsen, S., «The nature and causes of bullying at work», *International Journal of Manpower*, Vol. 20, No. 1/2, 1999, pp. 16-27.
- Einarsen, S. et Mikkelsen, E.G., «Individual effect of exposure to bullying at work» dans *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Einarsen, S. et Raknes, B.I., *Mobbing in Arbeidslivet. En undersøkelse av forekomst og helsemessige konsekvenser av mobbing på norske arbeidsplasser*, FASH, Université de Bergen, Norvège, 1991.
- Einarsen, S. et Skogstad, A., «Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5, No. 2, 1996, pp. 185-201.
- Einarsen, S., Matthiesen, S.B. et Mikkelsen, E.G., *Tiden leger alle sår: Senvirkninger av mobbing i arbeidslivet*, Institutt for Samfunnspsykologi, Université de Bergen, Norvège, 1999.
- Einarsen, S., Matthiesen, S.B. et Skogstad, A., «Bullying, burnout and well-being among assistant nurses», *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, Vol. 14, 1998, pp. 563-68.
- Einarsen, S., Raknes, B.I. et Matthiesen, S.B., «Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality. An exploratory study», *European Work and Organisational Psychologist*, Vol. 4, 1994a, pp. 381-401.
- Einarsen, S., Raknes, B.I., Matthiesen, S.B. et Hellesøy, O.H., *Mobbing og Harde Personkonflikter: Helsefarlig samspill på arbeidsplassen*, Sigma Forlag, Bergen, Norvège, 1994b.
- EIRO (Observatoire européen des relations industrielles), *Government issues action plan to combat ethnic discrimination*, Norvège, juillet 2002 (disponible à l'adresse www.eiro.eurofound.eu.int).
- EIRO (Observatoire européen des relations industrielles), *Works Constitution Act reform adopted*, Allemagne, juillet 2001a (disponible à l'adresse www.eiro.eurofound.eu.int).
- EIRO (Observatoire européen des relations industrielles), *Tackling racism at the workplace*, Irlande, décembre 2001b (disponible à l'adresse www.eiro.eurofound.eu.int).
- EIRO (Observatoire européen des relations industrielles), *First collective agreement signed on moral/psychological harassment*, Luxembourg, mai 2001c (disponible à l'adresse www.eiro.eurofound.eu.int).
- EIRO (Observatoire européen des relations industrielles), *New measures to ensure decent working conditions for immigrant workers*, Portugal, juin 2000 (disponible à l'adresse www.eiro.eurofound.eu.int).
- Elliott, R.H. et Jarrett, J.T., «Violence in the workplace: The role of human resource management», *Public Personnel Management*, Vol. 23, No. 2, 1994, pp. 287-300.

- ENWHP (European Network for Workplace Health Promotion), *Sicily Dialogue — Implementation of WHP in Southern European Countries. Strategy Statement and Action Plan*, 2002 (disponible à l'adresse www.enwhp.org/topics/settings.php, 2002).
- EOC (Equal Opportunity Commission, UK), *Sexual Harassment at Work*, rapport non publié, EOC, Londres, 2002.
- Equality Authority (Irlande), *Code of Practice on Sexual Harassment and Harassment at Work*, Stationery Office, Dublin, 2002.
- Equality Authority (Irlande), *Anti-racism in the Workplace Week*, 2001 (disponible à l'adresse www.equality.ie/anti.html).
- EUMC (Observatoire européen des phénomènes racistes et xénophobes), «Project 2001-2002: Study on the comparison of the adopted Art. 13 Council Directives with existing national legislation in the EU Member States», EUMC, Vienna, 2001-2002 (disponible à l'adresse www.eumc.eu.int/publications/Article13/index.htm).
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Guide sheet for Good Practice Data Collection, Evaluation and Dissemination, Version 07*, 2000 (disponible à l'adresse www.europe.osha.eu.int).
- Felson, R.B., «Kick 'em when they're down: Explanations of the relationship between stress and interpersonal aggression and violence», *Sociological Quarterly*, Vol. 33, No. 1, 1992, pp. 1-16.
- Field, T., *Bullying in sight*, Success Unlimited, Didcot, Oxfordshire, UK, 1996.
- Flannery, R.B., «Violence in the workplace, 1970-1995: A review of the literature», *Aggression and Violent Behaviour*, Vol. 1, 1996, pp. 57-68.
- FTE, *Psykisk arbejdsmiljø: FTF'ernes arbejde er udfordrende — men dets slider på sjælen: En undersøgelse av FTF'ernes psykisk arbejdsmiljø*, FTE, Copenhagen, 2001.
- González de Rivera, José Luis, *El maltrato psicológico*, Espasa, Madrid, 2002.
- Gordon, F. et Risley, D., *The costs to Britain of workplace accidents and work-related ill health in 1995/6* (deuxième édition), HSE Books, Londres, 1999.
- Guardian, The, «Ford votes for strike ballot», 9 septembre 1999.
- Haapaniemi, M. et Kinnunen, A., «Muuttunut työtilanteiden väkivalta» (Changed violence at work 1980-1993), *Työ ja ihminen*, Vol. 11, No. 1, 1997, pp. 14-23.
- Hakanen, J., Personal communication, 5 juillet 2002.
- Halama, P. et Möckel, U., «Mobbing. Acht Beiträge zum Thema Psychoterror am Arbeitsplatz» (Mobbing: Eight contributions to the issue of psychological terror at work) dans *Evangelischer Pressedienst Ed., epd-Dokumentation Vol. 11/95*, Gemeinschaftswerk der Evangelischen, Francfort-sur-le-Main, 1995.
- «Her Majesty's Inspectorate of Constabulary, 1993» in *Combating Sexual Harassment in the Workplace*, R. Collier (dir.), Open University Press, Buckingham, 1995.
- Hoad, C.D., «Violence at work: Perspectives from research among 20 British employees», *Security Journal*, Vol. 4, 1993, pp. 64-86.
- Hoel, H. et Cooper, C.L., *Destructive Conflict and Bullying at Work*, rapport non publié, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST), novembre 2000.
- Hoel, H. et Salin, D., «Organisational antecedents of workplace bullying» dans *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Hoel, H., Cooper, C.L. et Faragher, B., «The experience of bullying in Great Britain: The impact of organisational status», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 2001a, pp. 443-65.

- Hoel, H., Einarsen, S. et Cooper, C.L., «Organisational effects of bullying» dans *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Hoel, H., Rayner, C. et Cooper, C.L., «Workplace Bullying» in *International Review of Industrial and Organisational Psychology*, C.L. Cooper. et I. Robertson (dir.), Vol. 14, 1999, pp. 195-230, John Wiley, Chichester.
- Hoel, H., Sparks, K. et Cooper, C.L., *The cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress-free Working Environment* (rapport commissionné par l'OIT), University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST), 2001b.
- Høgh, A., «Work-related sexual harassment and sickness absence. A five year follow-up of the Danish national work environment cohort study», Présentation à la Conférence internationale sur les brimades et le harcèlement au travail, Birkbeck College, Université de Londres, 23-24 septembre 2002.
- Høgh, A. et Dofradottir, A., «Coping with bullying in the workplace», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, No. 4, 2001, pp. 485-95.
- Høgh, A. et Dofradottir, A., «Hver fjerde Danske sygeplejerske udsat for vold», *Sygeplejersken*, Vol. 19, 2000, pp. 38-40.
- Holzen Beusch, E.V., Zapf, D. et Schallberger, U., «Warum Mobbingopfer ihre Arbeitsstelle nicht wechseln (Pourquoi les victimes de brimades ne changent pas de travail), *Zeitschrift für Personalforschung*. Disponible à l'adresse www.akwien.at/885_833.htm.
- HSA (Health and Safety Authority, Irlande), *Code of Practice on the Prevention of Workplace Bullying*, Stationery Office, Dublin, 2002a.
- HSA (Health and Safety Authority, Irlande), *Guidelines on the prevention of workplace bullying*, Stationery Office, Dublin, 2002b.
- HSA (Health and Safety Authority, Irlande), *Report of the Task Force on the prevention of Workplace Bullying. Dignity at Work — The Challenge of Workplace Bullying*, Stationery Office, Dublin, mars 2001.
- Hubert, A.B. et van Veldhoven, M., «Risk sectors for undesired behaviour and mobbing», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 2001.
- Hubert, A.B., Furda, J. et Steensma, H., «Mobbing, systematisch pestgedrag in organisaties» (Mobbing: Systematic harassment in organisations), *Gedrage Organisatie*, Vol. 14, 2001, pp. 378-96.
- Hulin, C.L., Fitzgerald, L.F. et Drasgow, F., «Organisational influences on sexual harassment» in *Sexual Harassment in the Workplace: Perspectives, Frontiers and Response Strategies*, M. Stockdale (Ed.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1996.
- IG Metall, *Regelungsabrede über Partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz*, FRAPORT AG, Frankfurt/Main, 2001 (disponible à l'adresse www.igmetall.de/betriebsraete/betriebsvereinbarungen/raport.html).
- ILGA-Europe, *After Amsterdam: Sexual Orientation and the European Union*, 2002a (disponible à l'adresse www.ilga-europe.org).
- ILGA-Europe, Newsletter, 1er février 2002b (disponible à l'adresse www.ilga-europe.org).
- Inspecção-Geral do Trabalho (Portugal), *The Report of the General Inspectorate of Labour*, Lisbonne, 2001.
- Ishmael, A., *Harassment, bullying and violence at work: A practical guide to combating employee abuse*, Industrial Society, Londres, 1999.

- Kivimäki, M., Elovainio, M. et Vahtera, J., «Workplace bullying and sickness absence in hospital staff», *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 57, 2000, pp. 656-60.
- Klein, S., «A longitudinal study of the impact of work pressures on group cohesive behaviors», *International Journal of Management*, Vol. 13, 1996, pp. 68-75.
- LAGER, «Profile of users: A report based on statistical monitoring of LAGER case-files», Lesbian and Gay Employment Rights, Londres, mars 2002.
- Leather, P., «Workplace violence: Scope, definition and global context» dans *Violence in the Health Sector*, C.L. Cooper et N. Swanson (Eds.), rapport du BIT, Genève, 2001.
- Leather, P. et Lawrence, C., «The social psychology of violence and aggression» dans *Work-related Violence: Assessment and Intervention*, P. Leather et al (Eds.), Routledge, Londres, 1999, pp. 34-51.
- Leather, P., Brady, C., Lawrence, C., Beale, D. et Cox T., *Work-related Violence: Assessment and Intervention*, Routledge, Londres, 1999.
- Leather, P., Lawrence, C., Beale, D., Cox, T. et Dixon, R., «Exposure to occupational violence and the buffering effects of intra-organisational support», *Work and Stress*, Vol. 12, 1998, pp. 161-78.
- Leymann, H., «The content and development of mobbing at work», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5, 1996, pp. 165-84.
- Leymann, H., *Vuxenmobbing på svenska arbetsplatser, Delrapport 1 om frekvenser* (Adult bullying at Swedish workplaces: Report 1 concerning frequencies), Arbetarskyddstyrelsen, Stockholm, 1992.
- Leymann, H., «Mobbing and psychological terror at workplaces», *Violence and Victims*, Vol. 5, 1990, pp. 119-25.
- Leymann, H. et Gustafsson, A., «Mobbing and the development of post-traumatic stress disorders», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5, 1996, pp. 251-76.
- Leymann, H. et Tallgren, U., «Investigation into the frequency of adult mobbing in a Swedish steel company using the LIPT questionnaire» (manuscrit non publié), 1990.
- Lindroth S. et Leymann, H., *Vuxenmobbing mot en minoritetsgrupp av män inom barnomsorgen. Om mäns jämställdhet i ett kvinnodominerat yrke* (Brimades d'un groupe d'hommes minoritaires travaillant dans l'aide à l'enfance. De l'égalité des hommes dans une profession à majorité de femmes), Arbetarskyddstyrelsen, Stockholm, 1993.
- Mackensen von Astfeld, S., *Das Sick-Building-Syndrom unter besonderer Berücksichtigung des Einflusses von Mobbing* (Le sick building syndrome, notamment les effets du harcèlement moral), Verlag Dr. Kovac, Hamburg, 2000.
- Mantel, M., *Ticking Bombs: Defusing Violence in the Workplace*, Irwin, New York, 1994.
- Matthiesen, S.B. et Einarsen, S., «MMPI-2-configurations among victims of bullying at work», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 2001, pp. 467-84.
- Matthiesen, S.B., Raknes, B.I. et Røkkum, O., «Mobbing på arbeidsplassen», *Journal of the Norwegian Psychological Association*, Vol. 26, 1989, pp. 761-74.
- Mayhew, C. et Chappell, D., «Prevention of Occupational Violence in the Health Workplace», Task Force on the Prevention and Management of Violence in the Health Workplace, Discussion Paper No. 2, School of Industrial Relations and Organisational Behaviour and Industrial Relations Research Centre, Working Paper Series 140, University of New South Wales, 2001.
- Meschkutat, B., Stackelbeck, M. et Langenhoff, G., *Der Mobbing-Report*, Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland, Wirtschaftsverlag NW, Dortmund/Berlin, 2002.

- Mikkelsen, G.E. et Einarsen, S., «Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 11, 2002, pp. 87-111.
- Mikkelsen, G.E. et Einarsen, S., «Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 2001, pp. 393-413.
- Ministère du travail et des affaires sociales (Allemagne), *Bundesministerium für Arbeit und Sozialordnung: Neue Rechte bei Mobbing und Sexueller Belästigung*, Pressemitteilung, Berlin, 2002.
- Mühlen zur, L., Normann, G. et Gerif, S., *Stress and bullying in two organisations* (manuscript), Faculty of Psychology, Université d'Osnabrück, 2001.
- Neuman, J. et Baron, R.A., «Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective» in *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Neuman, J. et Baron, R.A., «Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms of potential causes and preferred targets», *Journal of Management*, Vol. 24, 1998, pp. 391-412.
- Niedl, K., «Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5, 1996, pp. 239-49.
- Niedl, K., *Mobbing/bullying am Arbeitsplatz* (Harcèlement moral/brimades sur le lieu de travail), Rainer Hampp Verlag, Munich, 1995.
- Nolan, P., Soares, J., Dallander, J., Thompson, S. et Arnetz, B., «A comparative study of the experiences of violence of English and Swedish mental health nurses», *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 38, 2001, pp. 419-26.
- Nordin, H., *Fakta om våld och hot i arbetet*, *Occupational Injury Information System (ISA)*, Swedish National Board of Occupational Safety and Health, Stockholm, 1993.
- Nowak, A., Dekena, B., Cukur-Kunz, C., Yakan, E., Engelberg, R. et Lühr, S., *Prima-Projekt der Bremer Straßenbahn AG, BSAG Geschäftsstelle*, Bremen, 2002 (documents de présentation non publiés, information disponible sur demande).
- Nuutinen, I., Kauppinen, K. et Kandolin, I., *Tasa-arvo poliisitoimessa* (Égalité au sein de la police, Helsinki), Finnish Institute of Occupational Health, (Työterveyslaitos, Sisäasiainministeriö), 1999.
- OIT, *Annotated Bibliography on sexual harassment at work*, BIT, Genève (sans date).
- OIT, *Sexual harassment — An ILO survey of company practices*, BIT, Genève, 1999 (avec mise à jour).
- OIT/ICN/OMS/PSI, *Workplace Violence in the Health Sector: Country Case Study — Questionnaire*, 2000.
- Olweus, D., «Bully/victim problems in school: Knowledge base and an effective intervention programme», *Irish Journal of Psychology*, Vol. 18, 1997, pp. 170-90.
- O'Moore, M., *Bullying at Work in Ireland: A National Study*, Anti Bullying Centre, Dublin, 2000.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. et Smith, M., «Victims of bullying at work in Ireland», *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, Vol. 14, 1998, pp. 569-74.
- Paoli, P. et Merllié D., *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg, 2001.

- Paoli, P. et Merllié D., *Deuxième étude européenne sur les conditions de travail 1995*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg, 1996.
- Parlement européen, «Résolution sur le harcèlement au travail» 2001/2339 (INI), *Journal officiel des Communautés européennes*, 20 septembre 2001a.
- Parlement européen, Direction générale des études, *Le harcèlement moral au travail*, Document de travail, Série Affaires sociales, SOCI 108 FR, Août 2001b.
- Piñuel y Zabala, I., *La Incidencia Del Mobbing ó Acoso Psicológico en el Trabajo in España*, étude non publiée, Universidad de Alcalá, 2002.
- Piñuel y Zabala, I., *Mobbing*, Editorial Sal Terrae, Santander, 2001.
- Poster, E.C., «A multinational study of psychiatric nursing staff's beliefs and concerns about work safety and patient assault», *Archives of Psychiatric Nursing*, Vol. 10, No. 6, 1996, pp. 365-73.
- Poyner, B. et Warne, C., *Preventing Violence to Staff*, Tavistock Institute of Human Relations, Health and Safety Executive, Londres, 1987.
- Público, *Cenas tristes no edeus a seul* (Scènes d'esclavage dans la récolte des fraises), 16 juin 2001.
- Quine, L., «Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey», *British Medical Journal*, Vol. 318, 1999, pp. 228-32.
- Randall, P., *Adult Bullying: Perpetrators and Victims*, Routledge, Londres, 1997.
- Rayner, C., «From research to implementation: Finding leverage for prevention», *International Journal of Manpower*, Vol. 20, 1999, pp. 28-38.
- Rayner, C., «The incidence of workplace bullying», *Journal of Community and Applied Social Psychology*, Vol. 7, 1997, pp. 199-208.
- Reinhart, A., *Addressing sexual harassment in the workplace. A management information booklet: An ILO survey of company practice*, BIT, Genève, 1999.
- Rippon, T.J., «Aggression and violence in health care professions», *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 31, 2000, pp. 452-60.
- Rogers, K. et Kelloway, E.K., «Violence at work: Personal and organisational outcomes», *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 2, 1997, pp. 63-71.
- Rowett, C., *Violence in Social Work*, Institute of Criminology, Occasional Paper No. 14, Université de Cambridge, 1986.
- Saarela, K.L., «Preventing occupational accidents in Finland» dans *Proceedings of the 2nd International Conference on Occupational Risk Prevention*, P.R. Mondelo, W. Karkowski et M. Mattila (dir.), Grande Canarie, 20-22 février 2002.
- Salin, D., «Gender differences in prevalence, forms and explanations of workplace bullying» dans *Proceedings of the International Conference on Bullying and Harassment at Work*, Birkbeck University, Londres, 23-24 septembre 2002.
- Salin, D., «Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 2001, pp. 425-41.
- Schuster, B., «Rejection, exclusion and harassment at work and in schools», *European Psychologist*, Vol. 1, 1996, pp. 293-317.
- Scott, M.J. et Stradling, S.G., «Post-traumatic stress disorder without the trauma», *British Journal of Clinical Psychology*, Vol. 33, 1994, pp. 71-74.
- Szesny, S. et Stahlberg, D., «Sexual harassment over the telephone: Occupational Risk at Call Centres», *Work and Stress*, Vol. 14, 2000, pp. 121-36.
- Sheehan, M., «Workplace bullying: Responding with some emotional intelligence», *International Journal of Manpower*, Vol. 20, No. 1/2, 1999, pp. 57-69.

- Skarpaas, I. et Hetle, A., *Vold og trusler mot helse og sosialarbeidere. En kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Felleseorganisasjonen for barnevernspedagoger, sosionomer og vernepleiere, Notat 1/96*, Arbeidsforsknings Instituttet, Oslo, 1996.
- Sochert, R., «Healthy Workplaces towards Quality and Innovation — Working together for a Social and Competitive Europe», Report on the Current Status of Workplace Health Promotion in the Public Administration Service, BKK Bundesverband, Centre européen d'information, Essen, 2002.
- Standing, H. et Nicolini, D., *Review of workplace-related violence*, Health and Safety Executive, HSMO, Londres, 1997.
- Stanko, E., «Knowledge about the impact of violence at work in the health sector» in *Violence in the Health Sector*, C.L. Cooper et N. Swanson (dir.), rapport du BIT, Genève, 2001.
- Statistiska Centralbyrån (Statistics Sweden), *The Work Environment 1999*, Supplément au rapport statistique, AM 68 SM 0001, 1999.
- Stockdale, M., «What we know and what we need to know about sexual harassment» in *Sexual Harassment in the Workplace: Perspectives, Frontiers and Response Strategies*, M. Stockdale (dir.), Sage, Thousand Oaks, CA, 1996.
- Stockdale, M.S., «The role of sexual misperceptions of women's friendliness in an emerging theory of sexual harassment», *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 42, 1993, pp. 84-101.
- Stonewall, *Less Equal than Others: A survey of lesbians and gay men at work* by Anita Palmer, Stonewall, Londres, 1993.
- Swedish Council for Work Life Research, «Dealing with violence towards health care workers», *Swedish Council for Work Life Research Newsletter*, No. 1, 1996.
- Swedish National Board of Occupational Safety and Health, *Ordinance of the Swedish National Board of Occupational Safety and Health containing Provisions on Measures against Victimization at Work*, Swedish National Board of Occupational Safety and Health, Stockholm, 1993.
- Therani, N., «Counselling and Rehabilitating Employees involved with Bullying» in *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Thylefors, I., *Syndabockar: om utstötning och mobbning i arbetslivet*, Natur och Kultur, Stockholm, 1987.
- Timmerman, G. et Bajema, C., «The impact of organisational culture on perceptions and experiences of sexual harassment», *Journal of Vocational Behaviour*, Vol. 57, 2000, pp. 188-205.
- TNO Arbeid, *Gewenst beleid tegen ongewenst gedrag: voorbeelden van goed beleid tegen ongewenste omgangsvormen op het werk*, Forthcoming publication (première version disponible à l'adresse www.arbo.nl/research/rpublications/#fulltext).
- TUC (Trades Unions Congress), *Straight up! Why the law should protect lesbian and gay workers*, TUC, Londres, April 2000.
- UNISON, *Police Staff Bullying, Rapport n° 1777*, UNISON, Londres, 2000.
- UNISON, *UNISON Members' Experience of Bullying at Work*, UNISON, Londres, 1997.
- UNISON, *Guidance on Bullying*, UNISON, Londres, 1996.
- Université d'Islande, Institut de recherches en sciences sociales, *Violence against nurses and other personnel working in health and social services in Iceland*, Universisté d'Islande, Reykjavík, 1996.

- Vartia, M., «Consequences of workplace bullying with respect to well-being of its targets and the observers of bullying», *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, Vol. 27, 2001, pp. 63-69.
- Vartia, M., «The sources of bullying: Psychological work environment and organisational climate», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 52, 1996, pp. 203-14.
- Vartia, M., «Psychological harassment (bullying, mobbing) at work» dans *Panel group on women, work and health*, OCDE, K. Kauppinen-Toropainen (dir.), ministère des affaires sociales et de la santé, Helsinki, 1993.
- Vartia, M. et Hyyti, J., «Gender differences in workplace bullying among prison officers», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 11, 2002, pp. 113-26.
- Vartia, M. et Hyyti, J., *Väkivalta vankeinhoitotyössä* (La violence dans le travail en prison), Publications of Ministry of Justice, Department of Prisoner Welfare, Helsinki, résumé en anglais, 1999.
- Vartia, M., Koppoo, L., Fallenius, S. et Mattila, M.L., «Workplace bullying: The role of occupational health services» dans *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Veale, C. et Gold, J., «Smashing into the glass ceiling for women managers», *Journal of Management*, Vol. 17, 1998, pp. 17-26.
- Voss, M., Floderus, B. et Diderichsen, F., «Physical, psychosocial and organisational factors: A study based on Sweden Post», *Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol. 58, 2001, pp. 178-84.
- Warshaw, L.J. et Messite, J., «Workplace violence: Preventive and interventive strategies», *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 38, 1996, pp. 993-1006.
- Wiskow, C., «Guidelines on Workplace Violence in the Health Sector — Comparison of major known national guidelines and strategies: United Kingdom, Australia, Sweden, USA», OIT/ICN/OMS/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector, document de travail (à paraître), BIT, Genève, 2002.
- Wrench, J., *Manuel européen de bonnes pratiques pour la prévention du racisme sur le lieu de travail: résumé*, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg, 1997 (source: <http://www.eurofound.ie/publications/files/EF9751FR.pdf>).
- Wynne R.N., Clarkin, N., Cox, T. et Griffiths, A., *Guidance on the prevention of violence at work*, Commission européenne (DG Emploi), Office des publications officielles des Communautés européennes, Luxembourg, 1997.
- Yamada, D., «Workplace bullying and the law: Towards a transnational consensus?» in *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf and C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Zapf, D., «Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work», *International Journal of Manpower*, Vol. 20, No. 1/2, 1999a, pp. 70-85.
- Zapf, D., «Mobbing in Organisationen. Ein Überblick zum Stand der Forschung» *Zeitschrift für Arbeits- & Organisations psychologie*, Vol. 43, 1999b.
- Zapf, D. et Gross, C., «Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 10, 2001, pp. 497-522.

- Zapf, D., Knorz, C. et Kulla, M., «On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes», *European Journal of Work and Organisational Psychology*, Vol. 5, 1996a, pp. 215-37.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. et Vartia, M., «Empirical Findings on Bullying in the Workplace» in *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf et C.L. Cooper (dir.), Taylor and Francis, Londres/New York, 2003.
- Zapf, D., Renner, B., Bühler, K. et Weigl, E., *Ein halbes Jahr Mobbingtelefon Stuttgart: Daten und Fakten*, faculté des sciences sociales, université de Constance, Allemagne, 1996b.
- 24 Horas, «Operários tratados como escravos», 2 mars 2001.

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes

2003 – VIII, 102 pp. – 21 x 29,7 cm

ISBN 92-897-0212-5

BELGIQUE/BELGIË

Jean De Lannoy

Avenue du Roi 202/Koningslaan 202
B-1190 Bruxelles/Brussel
Tél. (32-2) 538 43 08
Fax (32-2) 538 08 41
E-mail: jean.de.lannoy@infoboard.be
URL: http://www.jean-de-lannoy.be

**La librairie européenne/
De Europese Boekhandel**

Rue de la Loi 244/Wetstraat 244
B-1040 Bruxelles/Brussel
Tél. (32-2) 295 26 39
Fax (32-2) 735 08 60
E-mail: mail@libeurop.be
URL: http://www.libeurop.be

Moniteur belge/Belgisch Staatsblad

Rue de Louvain 40-42/Leuvenseweg 40-42
B-1000 Bruxelles/Brussel
Tél. (32-2) 552 22 11
Fax (32-2) 511 01 84
E-mail: eusales@just.fgov.be

DANMARK

J. H. Schultz Information A/S

Herstedvang 12
DK-2620 Albertslund
Tlf. (45) 43 63 23 00
Fax (45) 43 63 19 69
E-mail: schultz@schultz.dk
URL: http://www.schultz.dk

DEUTSCHLAND

Bundesanzeiger Verlag GmbH

Vertriebsabteilung
Amsterdamer Straße 192
D-50735 Köln
Tel. (49-221) 97 66 80
Fax (49-221) 97 66 82 78
E-Mail: vertrieb@bundesanzeiger.de
URL: http://www.bundesanzeiger.de

ΕΛΛΑΔΑ/GREECE

G. C. Eleftheroudakis SA

International Bookstore
Panepistimiou 17
GR-10564 Athina
Tel. (30-1) 331 41 80/1/2/3/4/5
Fax (30-1) 325 84 99
E-mail: elebooks@netor.gr
URL: elebooks@hellasnet.gr

ESPAÑA

Boletín Oficial del Estado

Trafalgar, 27
E-28071 Madrid
Tel. (34) 915 38 21 11 (libros)
913 84 17 15 (suscripción)
Fax (34) 915 38 21 21 (libros),
913 84 17 14 (suscripción)
E-mail: clientes@com.boe.es
URL: http://www.boe.es

Mundi Prensa Libros, SA

Castelló, 37
E-28001 Madrid
Tel. (34) 914 36 37 00
Fax (34) 915 75 39 98
E-mail: libreria@mundiprensa.es
URL: http://www.mundiprensa.com

FRANCE

Journal officiel

Service des publications des CE
26, rue Desaix
F-75727 Paris Cedex 15
Tél. (33) 140 58 77 31
Fax (33) 140 58 77 00
E-mail: europublications@journal-officiel.gouv.fr
URL: http://www.journal-officiel.gouv.fr

IRELAND

Alan Hanna's Bookshop

270 Lower Rathmines Road
Dublin 6
Tel. (353-1) 496 73 98
Fax (353-1) 496 02 28
E-mail: hannaas@iol.ie

ITALIA

Licosa SpA

Via Duca di Calabria, 1/1
Casella postale 552
I-50125 Firenze
Tel. (39) 055 64 83 1
Fax (39) 055 64 12 57
E-mail: licosa@licosa.com
URL: http://www.licosa.com

LUXEMBOURG

Messageeries du livre SARL

5, rue Raiffeisen
L-2411 Luxembourg
Tél. (352) 40 10 20
Fax (352) 49 06 61
E-mail: mail@mdl.lu
URL: http://www.mdl.lu

NEDERLAND

SDU Servicecentrum Uitgevers

Christoffel Plantijnstraat 2
Postbus 20014
2500 EA Den Haag
Tel. (31-70) 378 98 80
Fax (31-70) 378 97 83
E-mail: sdu@sdu.nl
URL: http://www.sdu.nl

PORTUGAL

Distribuidora de Livros Bertrand Ld.ª

Grupo Bertrand, SA
Rua das Terras dos Vales, 4-A
Apartado 60037
P-2700 Amadora
Tel. (351) 214 95 87 87
Fax (351) 214 96 02 55
E-mail: dlb@ip.pt

Imprensa Nacional-Casa da Moeda, SA

Sector de Publicações Oficiais
Rua da Escola Politécnica, 135
P-1250-100 Lisboa Codex
Tel. (351) 213 94 57 00
Fax (351) 213 94 57 50
E-mail: spoce@incm.pt
URL: http://www.incm.pt

SUOMI/FINLAND

**Akateeminen Kirjakauppa/
Akademiska Bokhandeln**

Keskuskatu 1/Centralgatan 1
PL/PB 128
FIN-00101 Helsinki/Helsingfors
P./tfn (358-9) 121 44 18
F./fax (358-9) 121 44 35
Sähköposti: sps@akateeminen.com
URL: http://www.akateeminen.com

SVERIGE

BTJ AB

Traktorvägen 11-13
S-221 82 Lund
Tlf. (46-46) 18 00 00
Fax (46-46) 30 79 47
E-post: btjeu-pub@btj.se
URL: http://www.btj.se

UNITED KINGDOM

The Stationery Office Ltd

Customer Services
PO Box 29
Norwich NR3 1GN
Tel. (44) 870 60 05-522
Fax (44) 870 60 05-533
E-mail: book.orders@theso.co.uk
URL: http://www.itsofficial.net

ÍSLAND

Bokabud Larusar Blöndal

Skólavörðustíg, 2
IS-101 Reykjavík
Tel. (354) 552 55 40
Fax (354) 552 55 60
E-mail: bokabud@simnet.is

SCHWEIZ/SUISSE/SVIZZERA

Euro Info Center Schweiz

c/o OSEC Business Network Switzerland
Stampfenbachstraße 85
PF 492
CH-8035 Zürich
Tel. (41-1) 365 53 15
Fax (41-1) 365 54 11
E-mail: eics@osec.ch
URL: http://www.osec.ch/eics

BĂLGARIJA

Europress Euromedia Ltd

59, blvd Vitosha
BG-1000 Sofia
Tel. (359-2) 980 37 66
Fax (359-2) 980 42 30
E-mail: Milena@mbox.cit.bg
URL: http://www.europress.bg

CYPRUS

Cyprus Chamber of Commerce and Industry

PO Box 21455
CY-1509 Nicosia
Tel. (357-2) 88 97 52
Fax (357-2) 66 10 44
E-mail: demetrap@ccci.org.cy

EESTI

Eesti Kaubandus-Tööstuskoda

(Estonian Chamber of Commerce and Industry)
Toom-Kooli 17
EE-10130 Tallinn
Tel. (372) 646 02 44
Fax (372) 646 02 45
E-mail: einfo@koda.ee
URL: http://www.koda.ee

HRVATSKA

Mediatrade Ltd

Pavla Hatza 1
HR-10000 Zagreb
Tel. (385-1) 481 94 11
Fax (385-1) 481 94 11

MAGYARORSZÁG

Euro Info Service

Szt. István krt.12
III emelet 1/A
PO Box 1039
H-1137 Budapest
Tel. (36-1) 329 21 70
Fax (36-1) 349 20 53
E-mail: euroinfo@euroinfo.hu
URL: http://www.euroinfo.hu

MALTA

Miller Distributors Ltd

Malta International Airport
PO Box 25
Luqa LQA 05
Tel. (356) 66 44 88
Fax (356) 67 67 99
E-mail: gwirth@usa.net

NORGE

Swets Blackwell AS

Hans Nielsen Hauges gt. 39
Boks 4901 Nydalen
N-0423 Oslo
Tel. (47) 23 40 00 00
Fax (47) 23 40 00 01
E-mail: info@no.swetsblackwell.com
URL: http://www.swetsblackwell.com.no

POLSKA

Ars Polona

Krakowskie Przedmiescie 7
Skr. pocztowa 1001
PL-00-950 Warszawa
Tel. (48-22) 826 12 01
Fax (48-22) 826 62 40
E-mail: books119@arspolona.com.pl

ROMÂNIA

Euromedia

Str. Dionisie Lupu nr. 65, sector 1
RO-70184 Bucuresti
Tel. (40-1) 315 44 03
Fax (40-1) 312 96 46
E-mail: euromedia@mailcity.com

SLOVAKIA

Centrum VTI SR

Nám. Slobody, 19
SK-81223 Bratislava
Tel. (421-7) 54 41 83 64
Fax (421-7) 54 41 83 64
E-mail: europ@ttb1.sltk.stuba.sk
URL: http://www.sltk.stuba.sk

SLOVENIJA

GV Zalozba

Dunajska cesta 5
SLO-1000 Ljubljana
Tel. (386) 613 09 1804
Fax (386) 613 09 1805
E-mail: europ@gvestnik.si
URL: http://www.gvzalozba.si

TÜRKIYE

Dünya Infotel AS

100, Yil Mahallesi 34440
TR-80050 Bagcilar-Istanbul
Tel. (90-212) 629 46 89
Fax (90-212) 629 46 27
E-mail: aktuel.info@dunya.com

ARGENTINA

World Publications SA

Av. Cordoba 1877
C1120 AAA Buenos Aires
Tel. (54-11) 48 15 81 56
Fax (54-11) 48 15 81 56
E-mail: wpbooks@infovia.com.ar
URL: http://www.wpbooks.com.ar

AUSTRALIA

Hunter Publications

PO Box 404
Abbotsford, Victoria 3067
Tel. (61-3) 94 17 53 61
Fax (61-3) 94 19 71 54
E-mail: jpdavies@ozemail.com.au

BRESIL

Livraria Camões

Rua Bittencourt da Silva, 12 C
CEP
20043-900 Rio de Janeiro
Tel. (55-21) 262 47 76
Fax (55-21) 262 47 76
E-mail: livraria.camoes@incm.com.br
URL: http://www.incm.com.br

CANADA

Les éditions La Liberté Inc.

3020, chemin Sainte-Foy
Sainte-Foy, Québec G1X 3V6
Tel. (1-418) 658 37 63
Fax (1-800) 567 54 49
E-mail: liberte@mediom.qc.ca

Renouf Publishing Co. Ltd

5369 Chemin Canotek Road, Unit 1
Ottawa, Ontario K1J 9J3
Tel. (1-613) 745 26 65
Fax (1-613) 745 76 60
E-mail: order.dept@renoufbooks.com
URL: http://www.renoufbooks.com

EGYPT

The Middle East Observer

41 Sherif Street
Cairo
Tel. (20-2) 392 69 19
Fax (20-2) 393 97 32
E-mail: inquiry@meobserver.com
URL: http://www.meobserver.com.eg

MALAYSIA

EBIC Malaysia

Suite 45.02, Level 45
Plaza MBI (Lettin Box 45)
8 Jalan Yap Kwan Seng
50450 Kuala Lumpur
Tel. (60-3) 21 62 92 98
Fax (60-3) 21 62 61 98
E-mail: ebic@tm.net.my

MÉXICO

Mundi Prensa México, SA de CV

Río Pánuco, 141
Colonia Cuauhtémoc
MX-06500 México, DF
Tel. (52-5) 533 56 58
Fax (52-5) 514 67 99
E-mail: 101545.2361@compuserve.com

SOUTH AFRICA

Eurochamber of Commerce in South Africa

PO Box 781738
2146 Sandton
Tel. (27-11) 884 39 52
Fax (27-11) 883 55 73
E-mail: info@eurochamber.co.za

SOUTH KOREA

**The European Union Chamber of
Commerce in Korea**

5th Fl. The Shilla Hotel
202, Jangchung-dong 2 Ga, Chung-ku
Seoul 100-392
Tel. (82-2) 22 53-5631/4
Fax (82-2) 22 53-5635/6
E-mail: eucck@eucck.org
URL: http://www.eucck.org

SRI LANKA

EBIC Sri Lanka

Trans Asia Hotel
115 Sir Chittampalam
A. Gardiner Mawatha
Colombo 2
Tel. (94-1) 074 71 50 78
Fax (94-1) 44 87 79
E-mail: ebicsl@slnet.lk

T'AI-WAN

Tycoon Information Inc

PO Box 81-466
105 Taipei
Tel. (886-2) 87 12 88 86
Fax (886-2) 87 12 47 47
E-mail: euitupe@ms21.hinet.net

UNITED STATES OF AMERICA

Bernan Associates

4611-F Assembly Drive
Lanham MD 20706-4391
Tel. (1-800) 274 44 47 (toll free telephone)
Fax (1-800) 865 34 50 (toll free fax)
E-mail: query@bernan.com
URL: http://www.bernan.com

ANDERE LÄNDER

**OTHER COUNTRIES
AUTRES PAYS**

**Bitte wenden Sie sich an ein Büro Ihrer
Wahl/Please contact the sales office of
your choice/Veuillez vous adresser au
bureau de vente de votre choix**

Office for Official Publications of the European
Communities
2, rue Mercier
L-2985 Luxembourg
Tel. (352) 29 29-42455
Fax (352) 29 29-42758
E-mail: info-info-opoce@cec.eu.int
URL: publications.eu.int

Les questions de violence et de harcèlement sur le lieu de travail suscitent un intérêt croissant en Europe. Il reste cependant une grande disparité de perception et de reconnaissance du problème dans les différents États membres de l'UE. Cette analyse comparative fait apparaître que, bien que l'étendue réelle du phénomène reste inconnue, ce problème affecte un grand nombre de travailleurs. Le rapport passe au crible les différents modèles et formes de violence et de harcèlement sur le lieu de travail et décrit notamment les initiatives légales prises dans différents pays pour lutter contre ce problème. Il présente également la preuve des effets indésirables de ces comportements sur les individus, les organisations et la société, et en évalue le coût financier potentiel. Il analyse les facteurs susceptibles de faciliter et d'entraîner la violence et le harcèlement et présente une série d'exemples de bonnes pratiques qui ont permis de prévenir ou de gérer le problème.

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail est un organe tripartite de l'EU, dont le rôle est de fournir aux décideurs en matière de politique sociale des conclusions, des connaissances et des conseils à partir de recherches comparatives. La Fondation a été fondée en 1975 par le Règlement (CEE) n° 1365/75 du 26 mai 1975.

