

Harcèlement moral sur le lieu de travail



Introduction

L'Agence réalise actuellement une série de fiches d'information destinées à contribuer à la lutte contre le stress au travail ainsi que contre certains des principaux facteurs qui en sont la cause. Il existe une corrélation étroite entre les phénomènes de harcèlement moral et de stress lié au travail. La présente fiche d'information a pour objet d'informer et de suggérer des solutions à ceux qui souhaitent prendre des mesures concrètes pour combattre le harcèlement moral sur le lieu de travail. Le paragraphe «Informations supplémentaires» qui figure à la fin de cette fiche fournit des renseignements sur les possibilités d'assistance de l'Agence, y compris avec d'autres fiches d'information de cette série.

Le harcèlement moral exercé sur le lieu de travail constitue un problème important au sein de la main-d'œuvre européenne. Son coût est considérable, tant pour le travailleur que pour la société. Il doit être considéré comme un comportement abusif et contraire à l'éthique et, par conséquent, inacceptable dans le milieu de travail. La prévention du harcèlement moral sur le lieu de travail fait partie des objectifs énoncés dans la communication de la Commission¹ concernant la nouvelle stratégie en matière de santé et de sécurité au travail.

Définition du harcèlement moral?

Il n'existe pas de consensus international quant à la définition du harcèlement moral. On peut cependant donner l'exemple de définition suivante:

On entend par harcèlement moral sur le lieu de travail un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un groupe d'employés et générant un risque pour la santé et la sécurité.

Dans cette définition:

La notion de "comportement anormal" se réfère, quelles que soient les circonstances, à une personne dont le comportement tendrait à victimiser, humilier, abaisser ou menacer

La notion de "comportement" recouvre les actes commis par des individus ou un groupe et qui peuvent inclure l'abus de pouvoir. Un système de travail peut être utilisé comme vecteur de victimisation, d'humiliation, d'abaissement ou de menace

La notion de "risques pour la santé et la sécurité" comprend les risques pour la santé psychique et physique du salarié.

Le harcèlement moral implique souvent un détournement ou un abus de pouvoir, face auquel les personnes visées peuvent éprouver des difficultés à se défendre.

Le harcèlement moral peut se manifester par des agressions aussi bien verbales que physiques, mais aussi par des actes plus subtils, tels que la mésestimation du travail d'un salarié ou l'isolement social. Il peut englober des phénomènes de violence tant physique que psychologique. La présente fiche d'information s'intéresse notamment à l'usage de l'intimidation dans les rapports entre salariés. Le problème de la violence provenant d'individus extérieurs au milieu de travail est abordé dans la fiche d'information 24.

Quelle est l'ampleur du phénomène et quelles sont les personnes concernées ?

Quiconque, au sein d'un milieu de travail, quelle qu'en soit son organisation, peut être victime de harcèlement moral. Les résultats d'un sondage européen² révèlent que 9% des travailleurs de l'UE, soit 12 millions de personnes, déclarent avoir subi des brimades au cours des 12 mois précédents l'année 2000. On relève néanmoins des écarts importants entre les différents États membres de l'UE en termes de fréquence des cas rapportés. Il est possible que ces écarts ne soient pas seulement dus au taux de fréquence du problème, mais également à des différences culturelles quant à l'attention accordée tant au problème qu'à la déclaration des cas.

Le harcèlement moral est plus particulièrement fréquent dans les emplois caractérisés par un haut niveau d'exigence et un faible degré d'autonomie individuelle, ce qui se traduit par une forte anxiété.

Quels sont les facteurs déclenchant du harcèlement moral?

On distingue deux formes de harcèlement moral:

- 1) le harcèlement résultant d'une escalade dans un conflit interpersonnel;
- 2) le cas où la victime n'a pas été impliquée dans un conflit, mais se retrouve accidentellement dans une situation où elle devient l'objet des brimades exercées par l'auteur du conflit. La désignation de 'boucs émissaires' est un exemple de cette forme de harcèlement moral.

Parmi les facteurs de risque pouvant conduire au harcèlement moral, on peut citer:

- une culture organisationnelle qui passe sous silence ce type de comportement ou ne le reconnaît pas comme un problème;
- un changement soudain d'organisation du travail;
- un emploi précaire;
- des mauvais rapports entre le personnel et la hiérarchie, un faible niveau de satisfaction de la direction;
- des mauvais rapports entre collègues;
- un niveau d'exigence de travail excessif;
- des défaillances au niveau de la politique de gestion du personnel et un manque de valeurs communes;
- une augmentation générale du niveau de stress au travail
- de la confusion et des conflits dans les responsabilités hiérarchiques.

En outre, le harcèlement moral peut s'intensifier en raison de facteurs individuels et/ou contextuels, tels que : la discrimination, l'intolérance, des problèmes individuels, l'usage de drogues ou d'alcool.

Quelles en sont les conséquences ?

Pour les victimes de harcèlement moral, les conséquences peuvent être lourdes. Les symptômes physiques, psychiques et psychosomatiques sont bien établis. On peut citer, à titre d'exemple, le stress, la dépression, la perte d'amour-propre, la culpabilité, les phobies, les troubles du sommeil, les troubles digestifs et les troubles musculo-squelettiques. Sont également

¹ Communication de la Commission – S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité au travail 2002-2006. Commission européenne. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Troisième sondage européen sur les conditions de travail 2000. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

courants chez les victimes de harcèlement moral les troubles de stress post-traumatique, semblables à ceux consécutifs à d'autres expériences traumatisantes, comme un sinistre ou une agression. Ces symptômes peuvent persister pendant des années après les incidents. Le harcèlement moral peut entraîner d'autres conséquences, telles que l'isolement social, des problèmes familiaux et financiers dus aux absences au travail ou au licenciement.

Le harcèlement moral a également un coût pour l'entreprise, du fait de l'augmentation de l'absentéisme, de la rotation de personnel qu'il entraîne, ainsi que par la réduction de l'efficacité et de la productivité qu'il génère. Un coût, non seulement pour les victimes, mais également pour les autres salariés qui souffrent du mauvais climat psychosocial qui règne au sein du milieu de travail. Les effets du harcèlement moral peuvent également se révéler coûteux sur le plan juridique.

Législation

L'Union européenne a mis en œuvre des mesures propres à assurer la sécurité et la santé des travailleurs. La directive – cadre du Conseil des ministres (89/391) contient les dispositions fondamentales visant la protection de la santé et de la sécurité au travail. Elle confère aux employeurs la responsabilité de la prévention pour les salariés des maladies d'origine professionnelle, y compris celles résultant du harcèlement moral. Tous les États membres ont mis en œuvre cette directive par voie réglementaire et certains ont en outre élaboré des guides d'aide à la prévention du harcèlement moral. Conformément à l'approche de la directive- cadre et aux fins d'éradiquer ou de réduire le harcèlement moral, les employeurs doivent :

- avoir pour objectif de le prévenir;
- en évaluer les risques;
- prendre des mesures adéquates pour en prévenir les effets négatifs.

La fiche d'information 22 donne des orientations sur la mise en œuvre de l'évaluation et la prévention des risques; elle peut également contribuer à la lutte contre le harcèlement moral.

Le phénomène de harcèlement moral est évoqué dans le manuel d'orientation de la Commission européenne sur le stress lié au travail³. En outre, le Parlement européen a adopté une proposition de résolution sur le harcèlement au travail.

Le Parlement européen:

"invite les États membres, en vue de lutter contre le harcèlement moral et sexuel⁴ 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".

Il recommande:

- sous l'impulsion des États membres, la mise en place, par les entreprises, les pouvoirs publics et les partenaires sociaux, de politiques de prévention efficaces;
- l'établissement d'un système d'échange d'expériences;
- l'identification de procédures adéquates pour prévenir et résoudre le problème du harcèlement;
- le développement de l'information et de la formation des salariés, des personnels d'encadrement, des partenaires sociaux et des médecins du travail, tant dans le secteur privé que dans le secteur public.

Actuellement, peu de pays européens ont adopté une législation visant spécifiquement à réprimer le harcèlement moral sur le lieu de travail. Dans certains d'entre eux, toutefois, une législation est à l'étude ou en cours d'élaboration, et d'autres ont pris des mesures réglementaires par le biais de chartes, de lignes directrices et de résolutions.

Comment prévenir le harcèlement moral sur le lieu de travail ?

La prévention du harcèlement moral est un élément important des efforts visant à améliorer les conditions de vie sur les lieux de travail et à éviter

l'exclusion sociale. Il est déterminant de prévenir rapidement la détérioration de l'atmosphère d'un milieu de travail; les employeurs ne devraient pas attendre les plaintes des victimes. Il arrive toutefois qu'il soit difficile de faire la distinction entre un phénomène de harcèlement moral et des conflits interpersonnels. La meilleure stratégie consiste peut-être à agir sur deux fronts, d'un côté par la lutte contre le harcèlement moral et, de l'autre côté, par l'amélioration de l'environnement psychosocial du milieu de travail. L'implication des travailleurs et de leurs représentants dans la mise en œuvre de cette stratégie sera un facteur déterminant de sa réussite

Amélioration générale de l'environnement psychosocial du milieu de travail (voir également la fiche d'information 22 sur la prévention du stress lié au travail et la fiche 13 sur les modalités de gestion de la prévention des accidents):

- laisser le choix à chaque travailleur de décider de la façon d'accomplir son travail;
- réduire le travail monotone et répétitif;
- augmenter l'information en ce qui concerne les objectifs;
- développer une politique managériale;
- éviter la confusion dans la définition des rôles et des tâches.

Développement d'une culture organisationnelle assortie de normes et de valeurs contre le harcèlement moral:

- sensibilisation générale à la notion de harcèlement moral;
- étude de l'étendue et de la nature du problème;
- formulation d'une politique de prévention [voir encadré];
- diffusion des normes et des valeurs organisationnelles à tous les niveaux de l'organisation du milieu de travail, par exemple, par le biais de manuels à l'intention du personnel, de réunions d'information, de bulletins d'information;
- mesures spécifiques pour s'assurer que les normes et les valeurs organisationnelles sont connues et observées par tous les salariés;
- amélioration de la responsabilité et de la compétence des personnels d'encadrement, en matière de traitement des conflits et de communication;
- mise en place d'un interlocuteur indépendant pour les salariés;
- implication des salariés et de leurs représentants dans l'évaluation des risques et la prévention du harcèlement moral.

Formulation d'une politique assortie de lignes directrices claires propre à favoriser la synergie sociale et incluant les éléments suivants:

- encourager un environnement exempt de harcèlement moral par un engagement éthique, de la part de l'employeur et des salariés;
- définir les actes acceptables et ceux inacceptables;
- faire connaître les conséquences du non respect des normes et des valeurs organisationnelles ainsi que les sanctions encourues;
- informer les victimes qui recherchent de l'aide;
- veiller à ce que les plaintes ne fassent pas l'objet de représailles;
- expliquer la procédure de plainte;
- Clarifier du rôle du directeur, de l'agent de maîtrise, de l'interlocuteur indépendant, des représentants syndicaux;
- Fournir les renseignements concernant les droits de la victime et ceux de l'auteur du harcèlement moral;
- préserver la confidentialité.

Informations supplémentaires

Pour plus d'informations concernant les problèmes psychosociaux liés au travail, y compris le stress et le harcèlement moral, veuillez consulter le site <http://osha.eu.int/ew2002/>. Cette source est continuellement mise à jour et développée. D'autres fiches d'information de cette série sont disponibles à cette adresse.

L'adresse du site web de l'Agence est la suivante: <http://agency.osha.eu.int>

³ Manuel d'orientation sur le stress lié au travail "Piment de la vie...ou coup fatal?", Emploi & affaires sociales. Santé et sécurité au travail, Commission européenne, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

⁴ Il existe à présent une nouvelle directive définissant le harcèlement sexuel et les employeurs seront tenus d'introduire des mesures préventives en la matière.