

Etude d'une cohorte clinique de patients harcelés : une approche sociologique quantitative

A l'heure actuelle, la problématique du harcèlement moral est débattue par les professionnels de la médecine, de la psychologie et du droit. Si le débat théorique est principalement l'apanage de la médecine, en particulier la médecine du travail, et de la psychologie, le développement des cas litigieux portés devant les tribunaux et la mise en place d'une législation spécifique au harcèlement moral, ont amené les juristes à se pencher sur cette problématique. Il n'est dès lors pas surprenant de constater que la grande majorité des auteurs ayant publié des essais, les personnalités interrogées par les médias ou encore les spécialistes consultés lors du processus d'adoption de la loi, proviennent de ces trois domaines. Cette prédominance influence bien évidemment les types de questionnements posés et les méthodes utilisées pour y répondre.

L'intérêt d'une approche sociologique réside dans la prise en considération du contexte dans lequel se produit le phénomène de harcèlement moral :

- au niveau des individus, leur trajectoire sociale personnelle, leur situation extra professionnelle ou leur place particulière au sein de l'entreprise ;
- au niveau de l'entreprise, son évolution, son organisation ou ses perspectives ;
- au niveau de la société, la situation sociale, économique et politique ou la conjoncture du marché du travail.

L'intégration dans la réflexion de ces différents éléments peut conduire à soulever de nouveaux questionnements, de nouvelles problématiques ou encore de nouvelles hypothèses.

Population étudiée

La population étudiée comprend 94 personnes harcelées au total (31 hommes et 63 femmes), reçues à la consultation « Souffrance et travail » de l'Hôpital Max-Fourestier de Nanterre. Cette structure accueille des patients qui présentent des formes diverses de souffrances attribuées à leur situation professionnelle : troubles musculosquelettiques, névroses traumatiques dans les suites d'un accident du travail, tableaux douloureux chroniques, suspicion de harcèlement. Dans ce dernier cas de figure, les patients sont adressés à la consultation dans le cadre des examens complémentaires prévus par le Code du travail (article R. 241-52) sur prescription du médecin du travail. A la suite d'entretiens cliniques prolongés, un certificat est rédigé. Ce certificat atteste des pathologies présentées par le pa-

tient, fait état du contexte d'émergence et suggère des modalités de prise en charge.

Bien que les cas de harcèlement moral ne représentent qu'une partie des situations auxquelles la consultation est confrontée, leur proportion est en constante augmentation. La pluridisciplinarité a contribué au repérage du tableau clinique spécifique, à la recension des techniques de harcèlement⁽¹⁾, à l'élaboration d'une prise en charge adéquate (cf. encadré I).

Déterminer la réalité du harcèlement nécessite une connaissance approfondie des structures de personnalité. Certains paranoïaques génèrent des conflits dans lesquels ils se positionnent ensuite en victime. D'autres sont véritablement harcelés. La médiatisation excessive du tableau nécessite un positionnement clinique très ferme vis-à-vis de certains patients qui s'engouffrent dans ce diagnostic pour régler des situations de conflit au travail [1]. Confrontée à l'augmentation massive et médiatisée des plaintes pour harcèlement moral, plusieurs professionnels impliqués (médecins du travail, médecins généralistes, psychiatres, médecins inspecteurs du travail, avocats) ont créé un réseau de prise en charge pluridisciplinaire des patients et un groupe de réflexion : Marie Pezé souligne que « Notre réseau de cliniciens a mis en place des pratiques de coopération entre les acteurs de soins ; cette pluridisciplinarité n'est pas une compilation de spécialistes mais la mise en commun des savoir-faire de chacun. Alerté sur un cas, le réseau réagit par la mise en place des réponses spécifiques de chacun de ses membres. La sollicitation de tous ces acteurs de soins permet d'élaborer une prise en charge pluridisciplinaire, des décisions collégiales, insère le patient dans un collectif thérapeutique » [2].

CLAUDIA DE GASPARO*,
MARIE GRENIER-PEZÉ**

* Doctorante en sociologie.
Laboratoire Genre
et rapports sociaux du
CNRS. Danièle Kergoat.

** Docteur en psychologie,
psychanalyste. Expert à la
cour d'appel de Versailles.

ENCADRÉ I

(1) Par techniques de harcèlement, on entend généralement les gestes, les mots, les faits qui concrétisent le processus de harcèlement.

Méthodologie

Les données utilisées dans l'enquête quantitative sont issues des dossiers des patients de la consultation « Souffrance et travail » dans la période qui va de juin 1999 à décembre 2001. Il s'agit de 94 observations cliniques (cf. *questionnaire en annexe 1*) ainsi que de quelques témoignages de personnes harcelées. Les données visent à reconstituer :

- le parcours professionnel du salarié (formation, postes occupés, ancienneté dans l'établissement, modifications du poste de travail...);
- la chronologie de la dégradation de la situation de travail;
- le repérage des techniques de harcèlement utilisées, au travers de la description de l'activité de travail;
- l'identification du tableau clinique spécifique de «névrose traumatique»;
- les événements de vie importants pouvant être responsables de la décompensation en lieu et place du harcèlement présumé.

Les informations de cette enquête ont été recensées au moyen d'une grille d'environ 300 items répartis en quatre parties : les données personnelles, la situation professionnelle, la période et la dynamique du harcèlement moral et enfin, les répercussions du processus subi sur la santé. Cette grille reflète le souci d'élargir au maximum le spectre d'informations. Elle répertorie également les agissements, appelés techniques de harcèlement, c'est-à-dire les multiples manifestations concrètes, sous forme de gestes ou de mots, qui le caractérisent.

TABLEAU I

Situation conjugale selon le sexe (en %)

	Homme	Femme	Ensemble
Concubin(e)	6,5	1,6	3,2
Divorcé(e)	9,7	22,2	18,1
Marié(e)	48,4	57,1	54,3
Seul(e)	19,4	9,5	12,8
Veuf(ve)	3,2	1,6	2,1
Inconnu	12,9	7,9	9,6
Total	100	100	100

TABLEAU II

Nombre d'enfants selon le sexe (pour les 78 situations connues) (en %)

	Homme	Femme	Ensemble
Aucun enfant	27,3	14,3	17,9
1 enfant	4,5	33,9	25,6
2 enfants	40,1	26,8	30,8
3 ou 4 enfants	4,5	12,5	10,3
5 enfants ou plus	4,5	1,8	2,6
Nombre d'enfants inconnu	18,1	10,7	12,8
Total	100	100	100



La présentation des résultats correspond aux quatre parties de la grille d'analyse. La richesse des informations recueillies a permis de procéder à de multiples croisements. Les éléments principaux sont présentés dans cet article.

A partir du moment où les rapports sociaux de sexe et la division sexuelle du travail sont présents dans tous les domaines de la vie sociale, y compris dans les pathologies qui en découlent, il est nécessaire d'intégrer cette dimension de manière transversale, c'est-à-dire à chaque étape du travail.

Certaines données recueillies ont été comparées avec les statistiques officielles [15 à 20] ou bien d'autres enquêtes réalisées autour du harcèlement moral [3 à 14].

Résultats

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES HARCELÉES

Sexe

Les deux tiers de la cohorte clinique sont des femmes.

Situation familiale

Situation conjugale selon le sexe (tableau I)

Plus de la moitié des personnes vit en couple (concubinage et mariage) et un tiers environ vit seul [divorcé(e), seul(e) ou veuf/(ve)]. Il n'y a qu'une très légère supériorité de femmes en couple par rapport aux hommes. Celles-ci sont plus souvent divorcées que les hommes, qui, eux, sont plus souvent seuls.

Nombre d'enfants selon le sexe (tableau II)

Cette information n'étant pas disponible pour 18,1 % des hommes et 10,7 % des femmes, il semblerait déjà que les enfants soient plus présents dans les récits des femmes que dans ceux des hommes.

Les différences relatives aux enfants entre femmes et hommes sont considérables. Les hommes sont plus nombreux à ne pas avoir d'enfants. Ceux qui ont des enfants, en ont le plus souvent deux. Il y a relativement peu de femmes sans enfants et les autres en ont surtout un ou deux (autour de 60 %).

Les situations les plus récurrentes sont celles de personnes mariées, avec enfants adolescents ou adultes. Il faut enfin mentionner que treize femmes divorcées sur quatorze ont des enfants qu'elles élèvent seules. Cette situation monoparentale peut représenter un élément de soumission à la situation de harcèlement.

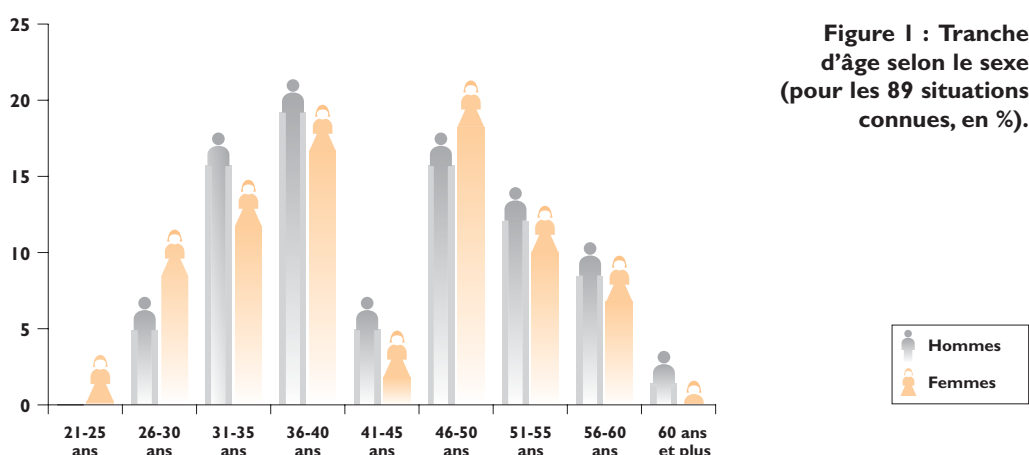


Figure 1 : Tranche d'âge selon le sexe (pour les 89 situations connues, en %).

Âge et diplôme

Tranche d'âge selon le sexe (figure 1)

Deux données intéressantes sont à noter : il existe une sous-représentation importante des moins de 30 ans et une sur-représentation des plus de 45 ans sans différences importantes entre femmes et hommes, sauf une certaine prépondérance féminine aux âges inférieurs (cf. discussion).

Niveau de diplôme selon le sexe (tableau III)

Pour le recueil des données, le niveau de diplôme, lorsque celui-ci est mentionné, ou, à défaut, la qualification minimale nécessaire pour occuper le poste en question a été pris en compte. Pour limiter les risques

d'imprécisions, l'ancienneté a également été prise en considération. En effet, l'expérience acquise au fil des années aurait pu compenser des qualifications de départ moindre. Le résultat le plus intéressant est qu'une proportion importante des salariés de cette enquête a fait des études supérieures.

Niveau minimum de diplôme selon la tranche d'âge et le sexe (tableau IV)

Les femmes, et c'est le résultat le plus frappant, ont un niveau de qualification d'autant plus élevé que leur âge est plus avancé. Elles sont ainsi fortement peu diplômées parmi les jeunes harcelées et très diplômées parmi les plus âgées. Tandis que les hommes sont très diplômés à toute période de la vie.

Niveau de diplôme selon le sexe (en %)

	Homme	Femme	Ensemble
BEPC, brevet des collèges	12,9	9,5	10,6
CAP, BEP, BP, BEC, BEI	22,6	28,6	26,6
Bac	16,1	6,3	9,6
1 ^{er} cycle universitaire (BTS, DUT, DEUG) et assimilés	22,6	28,6	26,6
2 ^e cycle universitaire (licence, maîtrise) et assimilés	16,1	20,6	19,1
3 ^e cycle universitaire (DESS, DEA, doctorat)	6,5	6,3	6,4
Grandes écoles	3,2	–	1,1
Total	100	100	100

TABLEAU III

Niveau minimum de diplôme selon la tranche d'âge et le sexe (en %)

	21-30 ans		31-40 ans		41-50 ans		51-60 ans		> 61 ans		Inconnu		Total
	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	H	F	
BEPC, brevet des collèges	–	11,1	9,1	4,8	14,3	12,5	28,6	14,3	–	–	–	–	10,6
CAP, BEP, BP, BEC, BEI	–	44,4	27,3	42,9	28,6	6,3	14,3	28,6	–	–	33,3	–	26,6
Bac	–	22,2	18,2	–	14,3	12,5	14,3	–	–	–	33,3	–	9,6
1 ^{er} cycle universitaire (BTS, DUT, DEUG) et assimilés	100	22,2	27,3	19	14,3	31,3	14,3	35,7	–	–	–	100	26,6
2 ^e cycle universitaire (licence, maîtrise) et assimilés	–	–	18,2	33,3	14,3	25	–	14,3	[100]	–	33,3	–	19,1
3 ^e cycle universitaire (DESS, DEA, doctorat)	–	–	–	–	14,3	12,5	14,3	7,1	–	[100]	–	–	6,4
Grandes écoles	–	–	–	–	–	–	14,3	–	–	–	–	–	1,1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	[100]	[100]	100	100	100

TABLEAU IV

Fonction exercée selon le sexe (tableau V)

Manutention, magasinage, transports, ainsi qu'installation, entretien, réglage, réparation sont très peu présents. Les services (majoritaires avec trois personnes sur cinq) et les commerces sont les domaines d'activités les plus fréquemment représentés (cf. infra). Cette prédominance est retrouvée pour la fonction exercée par les personnes harcelées. C'est notamment le cas pour les femmes, dont plus des deux tiers se concentrent dans trois types de fonctions :

- presque un tiers dans la gestion, comptabilité et administration ;
- un peu plus du cinquième dans le commerce et la vente ;
- un huitième dans la saisie ou secrétariat ;
- parmi les hommes, presque la moitié se trouve dans le commerce et la vente ou la recherche, étude, méthode, informatique.

La majorité des personnes de l'enquête travaille dans des bureaux ou locaux commerciaux «en intérieur». Deux personnes, un chauffeur et une jardinière, exercent leur activité à l'extérieur, tandis que six personnes alternent entre les deux.

Plus de 25 % des personnes sont des cadres avec une proportion nettement plus importante chez les hommes. La plupart des personnes ont une longue expérience au sein de l'entreprise. En effet, les deux tiers y travaillent depuis au moins cinq ans. Dans la moitié des cas, on constate une ancienneté importante au poste. Ici, la différence entre femmes et hommes s'accroît. En effet, si 11 % des hommes ayant une longue ancienneté dans l'entreprise ne l'ont pas également au poste, cette proportion s'élève à 26 % pour les femmes. Elles sont généralement plus nombreuses, par exemple, à interrompre leur carrière, ce qui pourrait aider à expliquer cette différence.

Les principales données permettent d'établir le profil des personnes harcelées de cette enquête : il s'agit le plus souvent de femmes, en couple avec des enfants, de plus de 35 ans, possédant un diplôme universitaire et ayant une ancienneté dans l'entreprise.

Domaine d'activité des entreprises selon le sexe (figure 2) (sur 84 situations)

La répartition par domaines d'activité des personnes provenant du secteur privé met en évidence que les secteurs les plus représentés sont :

- les services, avec plus du quart du total (où se trouvent beaucoup plus de femmes que d'hommes),
- les commerces (autres que grande distribution), avec un quart du corpus et touchant les deux sexes en proportions égales.

Services et commerces représentent les deux tiers des situations de harcèlement moral dans le secteur privé. Ils sont également les domaines les plus représentés dans les enquêtes françaises, suivis par le domaine de la santé et des activités sociales.

Les conditions de travail

La très grande majorité des salariés bénéficient d'un contrat de durée illimitée (CDI) ou, pour les quelques personnes qui travaillent dans le secteur public, du statut de fonctionnaire titularisé. Ces deux types de contrats concernent presque neuf personnes sur dix, un peu plus d'hommes. En deuxième position, bien loin derrière, sont retrouvées les personnes qui n'ont aucune forme de contrat. Enfin, les autres modalités de contrat sont très rares et ne concernent que des femmes.

La très grande majorité des salariés travaillent à plein temps, à savoir 96,7 % des hommes et 85 % des femmes. Six femmes et un homme travaillent à temps partiel : quatre ont une activité inférieure ou égale à 50 % et deux plus d'un mi-temps. Les femmes et les hommes sont ici sous-représentés parmi les temps partiels, en comparaison avec les salariés d'Ile-de-France, où l'on trouve 20 % des premières et 5,3 % des seconds.

TABLEAU V

Fonction exercée selon le sexe (en %)

	Homme	Femme	Ensemble
Commerce, vente, technico-commercial	29	22,2	24,5
Direction générale	6,5	–	2,1
Enseignement	3,2	1,6	2,1
Gestion, comptabilité, fonction administrative	9,7	31,7	24,5
Guichet, saisie, standard, secrétariat	–	15,9	10,6
Installation, entretien, réglage, réparation	6,5	3,2	4,3
Manutention, magasinage, transports	3,2	–	1,1
Nettoyage, gardiennage, travail ménager	–	6,3	4,3
Production, fabrication, chantier	16,1	4,8	8,5
Recherche, étude, méthode, informatique	19,4	1,6	7,4
Santé	6,5	11,1	9,6
Inconnue	–	1,6	1,1
Total	100	100	100

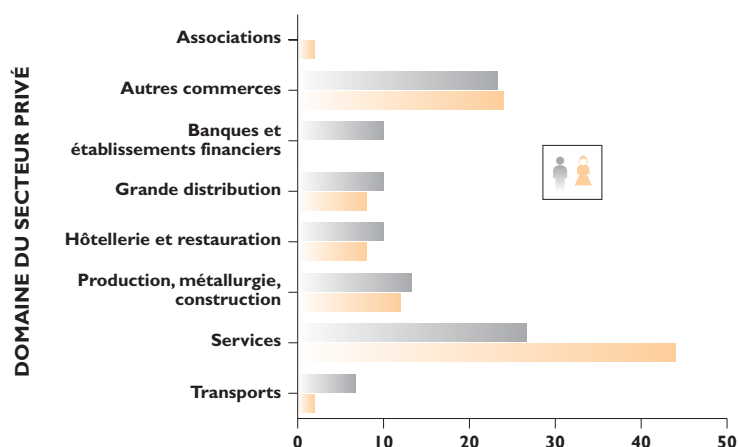


Figure 2 : Domaine d'activité des entreprises privées selon le sexe (sur les 84 situations concernées, en %).

Les informations contenues dans les observations ont permis d'identifier la récurrence de certaines caractéristiques des conditions de travail vécues par les personnes observées et ceci déjà avant la période identifiée comme étant le début du harcèlement moral (tableau VI). Des indices qui sont différemment mentionnés par les femmes et les hommes. Pour les premières, la surcharge structurelle de travail, c'est-à-dire le sentiment d'avoir constamment une charge de travail excessive, est mentionnée par un tiers d'entre-elles contre un homme sur cinq. Ici, on retrouve une proportion de femmes mariées et avec enfants (85,7 %) plus importante qu'elles ne le sont dans l'ensemble (57,1 % de mariées et 76,2 % avec enfants). Pour les hommes, la surcharge se situe légèrement en dessous du surinvestissement du temps de travail, au-delà de l'horaire journalier, en allant travailler le week-end ou encore en renonçant à des jours de vacances.

Pour les femmes, le surinvestissement arrive derrière le turn-over, c'est-à-dire le renouvellement fréquent du personnel. Le changement de plusieurs collègues, à la suite de licenciements ou de démissions, est une caractéristique soulevée surtout par les femmes, puisqu'elle n'est mentionnée que par un seul homme contre une femme sur cinq. Le sentiment de « chacun pour soi » est aussi ressenti un peu plus fréquemment par les femmes que par les hommes. Enfin, une personne sur dix a entretenu des liens « affectifs » avec l'employeur surtout dans les petites entreprises.

Modifications repérables dans l'organisation du travail (tableau VII)

Un peu plus de la moitié des observations fait état de modifications intervenues dans l'organisation du travail

Récurrence pour les deux sexes de certaines caractéristiques des conditions de travail (en %)

	Homme	Femme	Ensemble
Surcharge structurelle*	19,4	33,3	28,7
Surinvestissement de temps dans le travail	22,6	15,9	18,1
Entre collègues règne le «chacun pour soi»	12,9	19	17
Turn over important	3,2	20,6	14,9
Lien affectif avec l'employeur	9,7	11,1	10,6

*Surcharge présente de par l'organisation du travail.

Modifications repérables dans l'organisation du travail (en %)

	Homme	Femme	Ensemble
Nouveau(x) responsable(s) avec nouvelle organisation du travail	54,8	38,1	43,6
Nouvelle méthode de management	32,3	17,5	22,3
Fusion / rachat	12,9	19	17
Restructuration du service	6,5	14,3	11,7
Modification de l'organigramme de la direction	16,1	9,5	11,7
Diminution des effectifs	6,5	6,3	6,4
Changements techniques	3,2	4,8	4,3
Regroupement de services	6,5	3,2	4,3
Augmentation des effectifs	3,2	3,2	3,2
Nouveau(x) subalterne(s) avec nouvelle organisation du travail	–	3,2	2,1
Privatisation	–	1,6	1,1
Informatisation	–	1,6	1,1

TABLEAU VI

TABLEAU VII

dans la période qui a précédé le début présumé du harcèlement moral, de quelques mois jusqu'à deux ou trois ans auparavant. Un ou plusieurs changements importants ont en effet été vécus par la moitié des femmes et les deux tiers des hommes. Parmi les modifications, celle qui est de loin la plus fréquente est l'arrivée d'un nouveau responsable introduisant une nouvelle organisation du travail, mentionnée par presque quatre femmes sur dix et plus de la moitié des hommes. En deuxième position, la mise en place d'une nouvelle méthode de management est évoquée par presque le quart des personnes harcelées, plus fréquemment par des hommes. D'ailleurs, les deux aspects peuvent être liés. Plusieurs observations font état de l'arrivée d'un nouveau responsable modifiant les méthodes de management.

Un processus de fusion ou de rachat de l'entreprise est évoqué plus par les femmes que par les hommes. Ces trois changements impliquent tous des modifications significatives du quotidien de travail. C'est très souvent à ces moments que surgissent les caractéristiques illustrées dans le précédent tableau (VII). Or, ces informations semblent aller dans le sens des enquêtes et des sondages présentés, où il a été à plusieurs reprises fait mention des modifications intervenues dans l'organisation du travail.

Presque une personne sur six fait état de pratiques discriminatoires dans l'entreprise bien avant le processus de harcèlement, plus particulièrement cinq hommes et dix femmes. Il s'agit de pratiques considérées par les personnes harcelées comme étant cou-

rantes et généralisées. Pour les femmes, il s'agit surtout de discriminations à caractère sexiste, c'est le cas pour les quatre-cinquièmes d'entre elles, alors que cela ne concerne aucun homme. Ces femmes ont toutes des enfants et occupent un poste relativement « protégé » (CDI, fonctionnaires et une travailleuse handicapée). Au cours du processus de harcèlement, pratiqué par un homme de la hiérarchie, elles sont confrontées à des comportements sexistes. La plupart (cinq sur huit) subissent également un harcèlement sexuel. Les discriminations sans qualification sont les plus couramment citées par les hommes. Puis, on trouve les discriminations à caractère raciste et, enfin, syndicales. Il faut par ailleurs tenir compte du fait que ne sont répertoriées que les situations où des discriminations antérieures à la période de harcèlement sont explicitement décrites dans les expertises.

Ces discriminations se manifestent différemment selon les récits des femmes et hommes. Parmi les premières, ce qui prédomine nettement ce sont les injonctions ou « blagues », des remarques verbales dégradantes et blessantes. Elles ont essentiellement un caractère sexiste. Loin derrière sont retrouvées des discriminations salariales, dans l'attribution de matériel, congés et horaires ou encore dans la charge de travail. Les hommes évoquent surtout des inégalités salariales, toujours présentes dans les discriminations sans qualification particulière, ce qui signifie que dans ces cas, une partie du salaire est attribuée selon des critères vécus comme arbitraires. Elles concernent aussi, en moindre partie, l'attribution de matériel, congés et horaires et, plus loin, la charge de travail. Les injonctions verbales sont plutôt liées aux discriminations racistes.

ENCADRÉ II

Documents fournis par le salarié et par le médecin du travail

- Organigramme de départ puis modifications permettant de vérifier les processus de déqualification
- Notes de service datées donnant le ton du style relationnel et leur fréquence
- Manuel interne de management fournissant les modes de pression autorisés
- Fiche de poste du salarié avec son vidage progressif
- Documents attestant de l'existence de réunions auxquelles le salarié de par sa fonction aurait dû être convié
- Photocopies de post-it, de photos déplacées, de propos sexistes ou racistes
- Courriers officiels avec AR, échanges entre la personne harcelée et la direction
- Indicateurs objectifs de souffrance au travail établis par le médecin du travail

CARACTÉRISTIQUES DU HARCÈLEMENT

Il est apparu nécessaire aux auteurs de préciser que les données qui sont présentées ici, en particulier pour définir le profil des harceleurs, sont issues de divers documents. Elles sont le résultat de l'examen du récit subjectif du salarié ainsi que des documents fournis par le salarié et son médecin du travail. La liste de ces documents fait l'objet de l'*encadré II*.

Le déclenchement du processus de harcèlement

La période la plus fréquente, vécue comme déclenchant le processus de harcèlement visant presque un tiers des personnes, coïncide avec la mise en place d'une nouvelle méthode de management. Sous cette appellation, plus fréquente chez les hommes que chez

les femmes, sont incluses les modifications appliquées après un rachat ou une fusion, l'introduction de missions ou objectifs individuels périodiquement évalués, la restructuration de services entraînant des modifications dans la gestion du personnel, etc.

En deuxième position, presque une personne sur six, se trouve le refus de situations de « sur-exploitation » et les malversations. Les premières se réfèrent à des relations de travail où « tout est permis », des tâches les plus humiliantes aux services à l'employeur en dehors du cadre professionnel, parfois facilités par l'absence de contrat de travail et la situation très précaire de l'employé(e) (faible niveau de diplôme, pas de permis de séjour, difficultés financières, famille nombreuse). Les malversations concernent tant des situations où la personne se refuse à exécuter des consignes contraires à la loi, que les cas où l'employé(e) découvre des malversations censées rester cachées ou exprime la volonté de dénoncer des agissements illégaux. Ces deux circonstances sont deux fois plus fréquentes chez les hommes que chez les femmes et, de plus, elles frappent plus de salariés dans les tranches d'âge inférieures, notamment entre 31 et 40 ans.

En troisième position, enfin, il y a l'arrivée de nouveau(x) responsable(s) hiérarchique(s) et, généralement, c'est par cette ou ces même(s) personne(s) que le harcèlement se manifeste. Ces changements dans la hiérarchie impliquent souvent des modifications dans la gestion du personnel ou dans l'organisation des tâches. Ainsi, en regroupant les changements intervenus dans la hiérarchie (nouvelles méthodes de management ou nouvelle personne), plus de la moitié des hommes et plus de deux femmes sur cinq sont touchés. Ces deux circonstances concernent tout particulièrement les salariés de plus de 40 ans.

Les harceleurs (figures 3a et 3b)

Les hommes sont harcelés très majoritairement par des hommes, tandis que les femmes le sont en proportion égale par des femmes et par des hommes. Les femmes agissent essentiellement à l'encontre d'autres femmes, tandis que les hommes agressent presque autant d'hommes que de femmes. En revanche, lorsque les harceleurs sont hommes et femmes, les personnes visées sont surtout des femmes. Enfin, la proportion de femmes et d'hommes parmi les personnes harcelées et parmi les harceleurs est inversée. Un tiers de harcelés et deux tiers de harceleurs, deux tiers de harcelées et un tiers de harceleuses.

Les *tableaux VIIIa et VIIIb* permettent de pousser les constats un peu plus loin, à partir du nombre de harceleurs. Ici, ne sont considérés comme harceleurs que ceux et celles qui ont agit activement, par la pratique de techniques de harcèlement. Sont donc exclues les personnes qui ont collaboré, c'est-à-dire celles et ceux qui ont soutenu ou cautionné le processus de harcèlement. Selon le tableau VIIIa, quatre salariés sur cinq sont harcelés par une seule personne et cela est plus souvent le cas pour les femmes que pour les hommes. Il est donc plus fréquent que des hommes soient harcelés par plusieurs personnes. Les situations où le

Répartition du nombre de harceleurs selon le sexe des harcelés (en %)

Personne	Homme	Femme	Ensemble
1	75	83,9	81,1
2 ou 3	21,4	7,9	12,2
4 ou plus	3,6	3,2	3,3
Total	100	100	100

TABLERAU VIIIa

Figure 3a : Répartition des harcelés selon le sexe des harceleurs

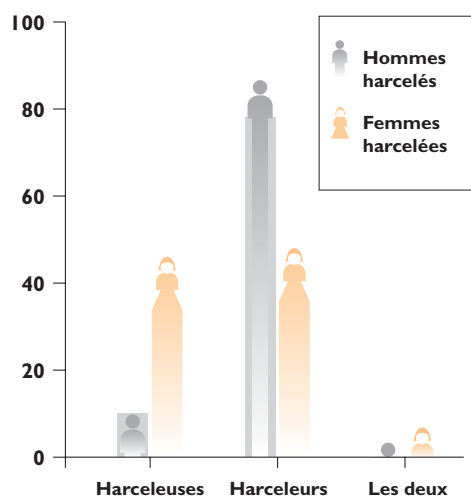
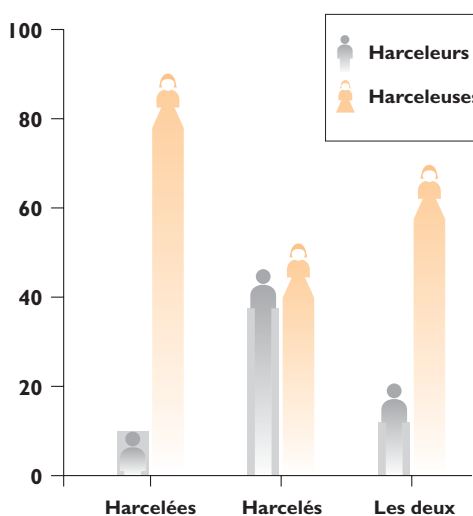


Figure 3b : Répartition des harceleurs selon le sexe des harcelés



nombre d'agresseurs est égal ou supérieur à quatre sont rares pour les deux sexes. Le tableau VIIIb met en évidence que les femmes agissent plus souvent seules que les hommes et qu'elles ne sont jamais plus de trois.

Répartition hiérarchique des harceleurs (figure 4)

La catégorie de patron/PDG se réfère au sommet de l'entreprise. Pour les quelques cas où la personne harcelée travaille pour un groupe multinational, il s'agira alors de la direction française. Tandis que pour les PME, cette catégorie concerne plutôt le propriétaire, quand celui-ci est une figure présente dans l'entreprise, ou le directeur. La hiérarchie proche recouvre les responsables directs de la personne harcelée ou, en tout cas, à un niveau hiérarchique proche. Enfin, dans

la lecture des résultats, il faut tenir compte du fait que la fonction de Directeur des ressources humaines (DRH) n'est pas toujours présente. Elle existe seulement dans 41,5 % des cas.

La caractérisation hiérarchique des cas de harcèlement moral rencontrés est la suivante : 90,4 % uniquement vertical descendant, 3,2 % uniquement horizontal. La hiérarchie participe activement dans 96,8 % des cas, les collègues dans 9,6 % des situations et les subalternes dans 2,1 %.

Les harceleurs au sein de l'entreprise, patrons et hiérarchie proche représentent l'un et l'autre la moitié des cas. En revanche, les DRH n'agissent presque jamais directement. Un résultat qui reste très faible, même en tenant compte du fait que la fonction n'existe pas toujours. Enfin, les collègues harcèlent dans cette étude exclusivement des femmes.

TABLEAU VIIIb

Répartition du nombre de harceleurs selon leur sexe (en %)

Personne	Homme	Femme	Femmes et hommes	Ensemble
1	76,8	93,8	–	77,7
2 ou 3	12,5	6,3	33,3	11,7
4 ou plus	3,6	–	50	5,3
Inconnu	7,1	–	16,7	5,3
Total	100	100	100	100

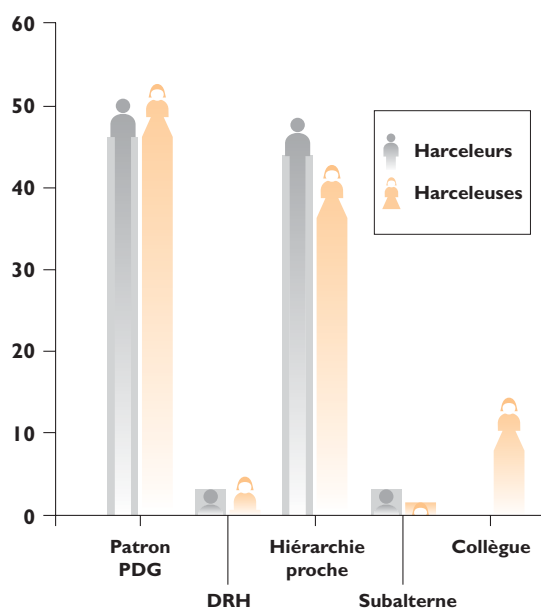


Figure 4 : Répartition hiérarchique des harceleurs

Répartition des soutiens au processus de harcèlement selon le sexe des harcelés

Les informations présentées jusqu'ici concernent celles et ceux qui mettent activement en pratique les techniques de harcèlement. Cependant, comme cela a déjà été évoqué, il n'est pas rare que d'autres personnes soutiennent ou cautionnent le processus de harcèlement. Les résultats mettent en évidence que des manifestations de complaisance sont même présentes dans les deux tiers des situations, un peu plus souvent lorsqu'elles visent un

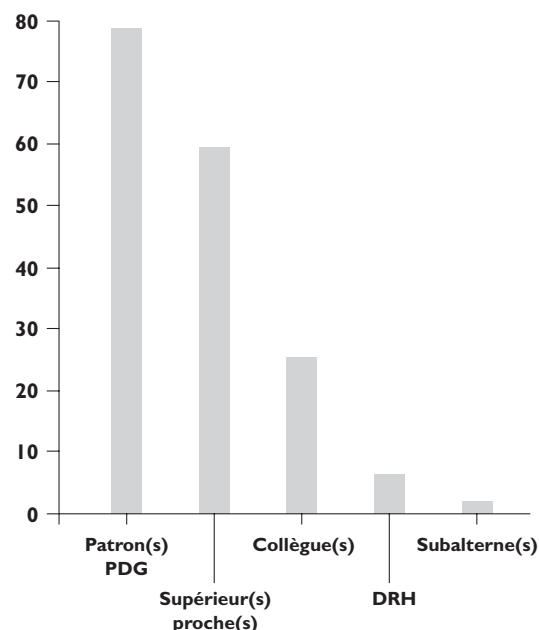


Figure 5 : Implication des divers hiérarchiques dans le processus de harcèlement

homme. Ces soutiens proviennent pour la plupart des sommets de la hiérarchie, sorte de caution. Plus loin derrière, on trouve les collègues et les supérieurs hiérarchiques proches. Il faut également mentionner que, à la différence de la hiérarchie, les collègues sont plus souvent concernés par le soutien aux agissements que par leur pratique active, en relation au tableau précédent. Par ailleurs, les DRH sont très peu souvent sollicités.

Implication des divers niveaux hiérarchiques dans le processus de harcèlement (figure 5)

Le graphe 5 présente l'implication des divers niveaux hiérarchiques dans le processus de harcèlement, que ce soit par la pratique active des agissements harceleurs ou par l'apport d'un soutien ou caution aux harceleurs. Le sommet de la hiérarchie est le plus souvent impliqué, c'est-à-dire dans presque quatre cas sur cinq, devant les supérieurs hiérarchiques plus proches.

Le processus de harcèlement a une durée généralement longue. Dans presque les trois quarts des cas, celle-ci dépasse une année. Parfois, les récits des personnes harcelées exposent des pratiques qui durent depuis plusieurs années. Etant donnée la difficulté dans ces cas à identifier avec précision le moment de début du processus, la durée au-delà d'une année n'a pas été précisée. En revanche, très peu nombreuses sont les situations où les agissements ont duré moins de six mois et elles ne concernent qu'un homme et cinq femmes.

En mettant en relation la durée du processus de harcèlement et la date de l'expertise, les situations de plus courte durée sont plus concentrées dans la dernière période.

Une autre information intéressante concerne la qualification des relations des personnes observées avec leur(s) harceleur(s) dans la période précédant la mise en œuvre des premières techniques de harcèlement identifiées :

→ la moitié des cas, 57,1 % des hommes et 46,6 % des femmes, harcelé(e)s et harceleurs n'avaient aucune relation, ils ne se connaissaient pas. Cela signifie que le harcèlement a commencé dès la prise de fonction soit de l'agressé soit de l'agresseur ;

→ le total des relations qualifiées de bonnes (24,4%), excellentes (4,7 %) et amicales-affectives (2,3%) représente quasiment un tiers des cas.

Personnes harcelées ayant assisté à une situation de harcèlement moral sur autrui

Les personnes harcelées ne sont pas toujours des cas isolés au sein de leur entreprise. Un tiers d'entre elles a côtoyé le harcèlement moral autrement qu'à l'encontre de sa personne, proportion qui est plus élevée chez les hommes. Une femme et un homme, les deux occupant une fonction de cadre, disent avoir appris en tant que méthodes de gestion de leurs subordonné(e)s celles qui se révéleront par la suite être les modalités du processus à leur rencontre.

Tous les autres, à savoir dix-huit femmes et douze hommes, ont assisté au déploiement du harcèlement à l'encontre de collègues. Le plus souvent, ils étaient visés en même temps.

Les agissements exercés à l'égard d'un tiers des personnes ont une dimension discriminatoire avec un caractère récurrent, c'est-à-dire qu'ils portent souvent sur une caractéristique particulière de la personne visée. Il peut même y avoir plus d'une discrimination exercée à l'encontre d'une personne.

Cela concerne surtout des femmes, deux fois plus sujettes à des discriminations que les hommes, ce qui confirmerait l'hypothèse que le harcèlement dit moral est en fait sexué car il vise majoritairement les femmes.

LES TECHNIQUES DE HARCÈLEMENT

Personnes ayant subi (pratiqué) les diverses catégories de techniques (tableau IX) (sur 88 situations)

Le tableau IX présente la proportion de personnes qui ont subi ou pratiqué les diverses catégories de techniques de harcèlement suivant le sexe.

Proportion de personnes qui ont subi les diverses catégories de techniques de harcèlement selon le sexe (en %)

	Homme	Femme
Relationnelles	83,9 (89,8*)	96,8 (96,8)
Isolement	54,8 (89,8)	63,5 (64,5)
Persécutives	58,1 (57,1)	60,3 (64,5)
Attaque du geste de travail	87,1 (87,8)	85,7 (78,1)
Punitives	71 (71,4)	79,4 (81,3)
Genre	- (22,4)	27 (12,9)

* Le chiffre entre parenthèses indique la proportion de personnes ayant pratiqué les diverses techniques de harcèlement selon le sexe.

TABLEAU IX



Personnes ayant subi (pratiqué) les diverses sous-catégories de techniques d'attaque du geste de travail (tableau X)

Dans le tableau X, les chiffres hors parenthèses se réfèrent aux personnes harcelées, hommes ou femmes, tandis que ceux entre parenthèses concernent les harceleurs, également répartis par sexe. Pour ces derniers, ne sont prises en considération que les situations où les agressions sont pratiquées uniquement par des femmes ou uniquement par des hommes. Les cinq cas où sont présents des harceleurs des deux sexes ont été laissés de côté, pour mieux saisir d'éventuelles spécificités sexuées dans les modalités de harcèlement moral.

Les techniques de type relationnel et celles caractérisées par l'attaque du geste de travail sont celles le plus fréquemment utilisées. Les premières notamment par les femmes et à l'encontre de femmes, les deuxièmes plus fortement par les hommes et à l'encontre d'hommes.

Trois remarques générales peuvent être tirées de ce tableau. La première concerne les techniques de genre, qui ne visent que des femmes. Plus du quart des situations de harcèlement visant des femmes ont donc un

caractère fortement et ouvertement sexiste. A ce propos, on constate également que ces techniques sont plus souvent utilisées par les hommes que par les femmes.

Deuxièmement, les agissements ne se limitent jamais à une seule catégorie de techniques. Bien que dans des proportions différentes, elles sont toutes souvent mises en place.

Troisièmement, il n'y a pas de différences sexuées fortes dans l'utilisation de certains groupes de techniques ou dans le fait de les subir, sauf pour celles à fort caractère sexiste.

Fréquence des dix agissements les plus utilisés à l'encontre des femmes et des hommes (tableau XI)

Après un aperçu des divers groupes de techniques, les agissements et les gestes les plus récurrents, indépendamment de la catégorie de techniques à laquelle ils appartiennent, sont présentés. Pour construire le tableau XI, il a fallu répertorier les agissements utilisés à l'encontre d'un tiers ou plus des femmes ou des hommes et les classer en ordre décroissant, en précisant leur position pour chacun des sexes. Ces quelques techniques de harcèlement moral montrent que le processus s'appuie beaucoup sur le contrôle (du travail, des conversations, des pauses) et inclus le mépris, les humiliations ou encore l'isolement. Des agissements qui sont comptabilisés à partir d'une appréciation de leur déploiement à l'encontre de la personne en question, prise individuellement. Enfin, plusieurs techniques sont utilisées en même temps. Excepté pour la voix menaçante, il n'y a pas de différences notoires entre femmes et hommes.

TABLEAU X

Proportion de personnes qui ont subi (pratiqué*) les diverses sous-catégories des techniques d'attaque du geste de travail selon le sexe (en %)

	Homme	Femme
Injonctions paradoxales	54,8 (55,4*)	57,1 (53,1)
Déqualification	77,4 (75)	76,2 (78,1)
Surcharge	32,3 (42,9)	42,9 (34,9)

* Le chiffre entre parenthèses indique la proportion de personnes ayant pratiqué ces diverses sous-catégories de techniques.

TABLEAU XI

Fréquence décroissante des agissements les plus utilisés à l'encontre des femmes et des hommes

	% F (% H)	Position F (H)
Niveau verbal élevé et menaçant	68,3 (38,7)	1 (4)
Critique systématique du travail	58,7 (61,3)	2 (1)
Contrôle des conversations avec les collègues	54 (32,3)	3 (6)
Contrôle de la durée des pauses et des absences	49,2 (54,8)	4 (2)
Avertissements montés de toutes pièces	47,6 (51,6)	5 (3)
Injures publiques	42,9 (38,7)	6 (4)
Faire exécuter des tâches déqualifiantes	38,1 (38,7)	7 (4)
Protection des salariés qui participent aux agissements	38,1 (19,4)	7 (-)
Fixer des objectifs irréalistes entraînant une situation d'échec	36,5 (32,3)	8 (6)
Privation de matériel nécessaire à l'exécution des tâches	36,5 (25,8)	8 (-)
Privation de toute marge d'autonomie personnelle	34,9 (38,7)	9 (4)
Suppression de tâches pour les confier à un(e) autre collègue	34,9 (35,5)	9 (5)
Omission d'information sur les réunions	28,6 (32,3)	- (6)
Rumeurs sur des problèmes de la personne visée	20,6 (32,3)	- (6)

Fréquence des dix agissements les plus utilisés par les femmes et par les hommes (tableau XII)

Pour construire ce tableau, comme pour le précédent, il a fallu relever les pratiques utilisées par un tiers ou plus des femmes et des hommes et les classer en ordre décroissant. Les femmes utilisent certains gestes de manière très systématique, alors que l'éventail des agissements les plus fréquents chez les hommes est plus large. En effet, cinq agissements sont utilisés par plus de la moitié des femmes et allant jusqu'à 71,9 %, alors qu'ils ne sont que trois chez les hommes et concernent tout au plus 53,6 % d'entre eux.

LES RÉACTIONS DES PROCHEs

La plupart des personnes, à un moment ou l'autre du processus de harcèlement moral, ont cherché de l'aide auprès de tiers. Le groupe d'acteurs le plus sollicité est celui des médecins, sollicités par les deux tiers des personnes et, ceci, plus souvent par les femmes que par les hommes.

Par ailleurs, les acteurs médicaux sont beaucoup plus fréquemment consultés que les acteurs « institutionnels », sollicités par une personne sur cinq. Il s'agit surtout, ici, des institutions judiciaires et des inspecteurs du travail. Le troisième groupe est celui des acteurs internes à l'entreprise, qui a été interpellé par un tiers des salariés observés.

D'une manière générale, les aides perçues sont très limitées parmi les 48 personnes qui ont sollicité l'un ou

l'autre acteur pour qu'il intervienne dans le processus de harcèlement moral.

→ D'abord, les démarches adressées aux dirigeants de l'entreprise (14,3 %) sont rarement fructueuses (dans 11,1 % des cas pour les femmes et 14,3 % pour les hommes). Ce qui est encore plus rare avec les responsables hiérarchiques proches (sollicités dans 22,2 % des cas, mais où une aide n'a été accordée qu'à 7,1 % des femmes et aucun homme) et ne s'est jamais produit avec des DRH, mais ceux-ci sont également rarement sollicités. En revanche, les acteurs les plus réceptifs sont peu sollicités, que ce soit les collègues (25 % de soutiens, mais consultés seulement dans 6,3 % des cas) ou les délégués syndicaux ou du personnel (100 % de soutiens pour les femmes et 50 % pour les hommes, mais sollicités dans 3,2 % des cas).

→ Femmes et hommes ne s'adressent pas aux mêmes interlocuteurs au sein de l'entreprise. Les premières privilégient la hiérarchie proche et, un peu moins, son sommet, tandis que les autres acteurs sont très rarement sollicités. Les hommes privilégient fortement le sommet de la hiérarchie et ne s'adressent que bien plus rarement aux autres, en proportion similaires. Une donnée qu'il faut tout de même prendre avec précaution, étant donnée que, par exemple, dans les petites entreprises, il n'y a pas de hiérarchie intermédiaire.

→ Enfin, sur les 48 demandes, 8 (16,7 %) ont reçu un écho. Ces chiffres sont très importants lorsqu'est connu l'importance de l'écoute et du soutien dans les situations de harcèlement moral. La question de l'attitude adoptée tant par la hiérarchie que par les collègues sera reprise et discutée dans la troisième partie du travail.

Fréquence décroissante des agissements les plus utilisés par les femmes et par les hommes

TABLEAU XII

	% F (% H)	Position F (H)
Niveau verbal élevé et menaçant	68,8 (53,6)	2 (1)
Critique systématique du travail	71,9 (53,6)	1 (1)
Injures publiques	59,4 (32,1)	3 (8)
Protection des salariés qui participent aux agissements	28,1 (32,1)	– (8)
Contrôle de la durée des pauses et des absences	53,1 (50)	5 (2)
Contrôle des conversations et relations avec les collègues	56,3 (44,6)	4 (4)
Supprimer des tâches pour les confier à un autre collègue	31,3 (35,7)	7 (6)
Privation de matériel nécessaire à l'exécution des tâches	25,0 (35,7)	– (6)
Faire exécuter des tâches déqualifiantes	43,8 (37,5)	6 (5)
Privation d'informations indispensables à l'exécution des tâches	15,6 (32,1)	– (8)
Privation de toute marge d'autonomie dans l'exécution des tâches	43,8 (33,9)	6 (7)
Fixer des objectifs irréalistes entraînant une situation d'échec	31,3 (37,5)	7 (5)
Avertissements montés de toutes pièces	43,8 (48,2)	6 (3)
Heures supplémentaires non payées	21,9 (32,1)	– (8)



TABLEAU XIII

Conséquences du harcèlement sur l'emploi selon le sexe des personnes visées (en %)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Aucune	12,9	6,3	8,5
Démission	3,2	3,2	3,2
Départ négocié	-	1,6	1,1
Déqualification	22,6	15,9	18,1
Licenciement pour faute	6,5	4,8	5,3
Longue maladie	54,8	63,5	60,6
Mise en invalidité	-	1,6	1,1
Révocation	-	1,6	1,1
Inconnue	-	1,6	1,1
Total	100	100	100

TABLEAU XIV

Phase d'alerte : symptômes repérables (en %)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Anxiété	35,5	44,4	41,5
Troubles du sommeil	16,1	17,5	17
Désengagement social	3,2	4,8	4,3
Ennui	-	-	-
Augmentation de prise de médicaments	-	1,6	1,1
Consommation d'alcool	-	-	-
Consommation de psychotropes	-	1,6	1,1
Etat de fatigue	6,5	7,9	7,4
Repli sur soi-même	16,1	19	18,1
Hyper vigilance et hyperactivité au travail	41,9	30,2	34

TABLEAU XV

Phase de décompensation (en %)

Phase de décompensation	Hommes	Femmes	Ensemble
Stress post-traumatique	54,8	69,8	64,9
Affects de peur sur le chemin du travail	32,3	47,6	42,6
Anxiété, angoisse avec manifestations physiques	61,3	77,8	72,3
Cauchemars intrusifs	64,5	76,2	72,3
Réveils en sueurs	22,6	14,3	17
Insomnie réactionnelle	41,9	49,2	46,8
Retour en boucle des scènes violentes, etc,	29	36,5	34
Pleurs fréquents	16,1	60,3	45,7
Dépression	35,5	30,2	31,9
Désarroi identitaire spécifique	41,9	38,1	39,4
Sentiment de culpabilité, position défensive de justification	22,6	36,5	31,9
Perte de l'estime de soi, ...	45,2	38,1	40,4
Restriction de la vie sociale et affective	16,1	20,6	19,1
Atteintes cognitives	41,9	49,2	46,8
Atteintes somatiques	35,5	39,7	38,3
Raptus suicidaire	19,4	17,5	18,1
Répression de l'agressivité réactionnelle	12,9	6,3	8,5
Atteintes de la sphère gynécologique	-	28,6	19,1

LES RÉPERCUSSIONS DU HARCÈLEMENT MORAL SUR L'EMPLOI ET LA SANTÉ

Le matériau à disposition, par son caractère clinique, donne une large place aux répercussions du harcèlement moral en termes de santé. Il ne s'agit pas ici d'étudier les différentes pathologies rencontrées, mais simplement de présenter un aperçu «superficiel» de ces informations.

Conséquences du harcèlement sur l'emploi selon le sexe des personnes visées (tableau XIII)

Le tableau XIII résume les répercussions du processus de harcèlement sur l'emploi des personnes visées. Il s'agit de changements intervenus au cours de la période où les diverses techniques sont déployées. Presque deux personnes sur trois se retrouvent en arrêt maladie de longue durée. Les chiffres mentionnés ne se réfèrent qu'aux salariés qui n'ont pas eu d'autres conséquences que celle-ci au cours du harcèlement moral. Alors qu'en réalité, presque toutes les personnes ont traversé, à un moment ou à un autre, une période d'arrêt maladie.

Ensuite, loin derrière, vient la déqualification, c'est-à-dire que ces personnes ont été soit déplacées sur un poste nécessitant des qualifications ou une expérience inférieures aux leurs, soit privées des tâches les plus gratifiantes, intéressantes ou qualifiées dont elles étaient en charge. Si le licenciement pour faute a été

adressé à trois femmes et deux hommes, plusieurs personnes témoignent de leurs craintes d'en arriver là. Une autre donnée intéressante est celle des démissions, auxquelles n'ont eu recours que deux femmes et un homme, plus une troisième femme qui a quitté l'entreprise par un départ négocié.

Phase d'alerte : symptômes repérables (tableau XIV)

Le tableau XIV présente les divers symptômes repérables pendant la phase d'alerte du harcèlement.

Phase de décompensation (tableau XV)

Le tableau XV résume la symptomatologie des personnes harcelées. Bien évidemment, il ne s'agit pas ici de faire une analyse pathologique, mais de relever les problèmes de santé les plus récurrents. Deux symptômes sont mentionnés dans plus de la moitié des situations, c'est-à-dire l'anxiété ou angoisse avec manifestations physiques et les cauchemars. Sept autres symptômes frappent plus du tiers des personnes. Il s'agit de l'insomnie réactionnelle, des atteintes cognitives, des pleurs fréquents, des affects de peur sur le chemin du travail, de la perte de l'estime de soi, du désarroi identitaire spécifique ainsi que des atteintes somatiques.

En comparant la fréquence des symptômes chez les femmes et chez les hommes, pour la plupart d'entre eux une prépondérance féminine est notée. Cette différence est particulièrement importante pour les pleurs fréquents, mais également, bien qu'en moindre mesure, le sentiment de culpabilité, les affects de peur sur le chemin du travail, l'anxiété et les cauchemars. Les

hommes sont plus souvent confrontés que les femmes aux réveils en sueur, à la perte de l'estime de soi, à la répression de l'agressivité réactionnelle, à la dépression, au désarroi identitaire spécifique et au raptus suicidaire.

Traitements avec psychotropes sur ordonnance médicale

Plus du tiers des hommes et presque la moitié des femmes suivent des traitements médicamenteux à base de psychotropes. Ces données ne prennent pas en considération les démarches d'automédication, mais uniquement l'utilisation de psychotropes sur avis médical.

Protocole adopté selon le sexe de la personne visée (tableau XVI) (sur les 86 situations connues)

Le protocole adopté est la solution envisagée pour permettre à la personne de s'éloigner du contexte de harcèlement, évaluée comme étant la meilleure (ou la moins grave) pour chaque personne. L'issue de la voie choisie n'est pas toujours satisfaisante ou peut se révéler très longue, mais ces informations ne sont pas systématiquement disponibles. Il faut donc prendre ces données comme celles des chemins entrepris et non pas forcément aboutis. Le protocole qui est de loin le plus envisagé est l'« inaptitude pour danger grave et immédiat ». Il concerne un peu plus des deux tiers des femmes et de la moitié des hommes. D'une manière ou d'une autre, la personne visée par le harcèlement moral quitte généralement l'entreprise. Une seule femme et un seul homme sont en effet restés.

Protocole adopté selon le sexe de la personne visée (sur les 86 situations connues) (en %)

	Hommes	Femmes	Ensemble
Inaptitude pour danger grave et immédiat	53,9	70	65,1
Changement de poste et mutation	7,8	11,7	10,5
Inaptitude temporaire	11,6	6,6	8,1
Longue maladie	3,8	6,6	5,8
Reconnaissance travailleur handicapé	3,8	1,7	2,3
Rupture négociée du contrat de travail	7,8	–	2,3
Action collective de l'équipe de travail	3,8	–	1,2
Arrêt maladie jusqu'à la retraite	3,8	–	1,2
Licenciement	3,8	–	1,2
Maintien poste et éloignement du harceleur	–	1,7	1,2
Reconversion dans un autre secteur (par CIF)	–	1,7	1,2
Total	100	100	100

TABLEAU XVI

(2)mapage.cybercable.fr
/bars/. HARS est une
association loi 1901 qui
mène des enquêtes sur le
harcèlement au travail.

Discussion

Le constat d'une majorité de femmes parmi les personnes harcelées entre en écho avec les diverses statistiques, où cette prédominance varie du 64 % de l'enquête HARS⁽²⁾ au 73,3 % de celle réalisée par les médecins de la région PACA. Si l'on tient compte du fait qu'en Ile-de-France les femmes représentent 47,1 % [15] environ de la population active occupée (ou 45,5 % [16] pour toute la France), la prédominance féminine s'accroît davantage et dépasse les 70 % de cet échantillon. À ce stade des travaux, il est difficile d'expliquer ce décalage. S'agit-il du fait que, en général, les femmes ont moins de difficultés que les hommes à exprimer leur malaise ? Les médecins du travail seraient-ils plus sensibles ou attentifs à la santé des femmes qu'à celle des hommes ? Ces différences pourraient-elles s'expliquer par les inégalités de genre et le sexisme largement présents sur les lieux de travail ?

La proportion retrouvée de personnes vivant en couple correspond à celle relevant de la population active salariée d'Ile-de-France [17].

Les informations relatives au nombre d'enfants suivant le sexe acquièrent un intérêt particulier en termes de division sexuelle du travail. Par exemple, le fait de vivre en couple, implique généralement un surcroît de travail pour les femmes, alors que c'est l'inverse pour les hommes. Un surcroît qui augmente encore plus lorsqu'il y a des enfants. Or, dans cette étude les femmes sont majoritairement en couple et ont très souvent des enfants. Il est ainsi nécessaire de tenir compte de la double charge de travail de ces femmes. Selon le cas, et selon aussi l'âge des enfants, cela peut se traduire par plus de contraintes, moins de disponibilité professionnelle.

Pour l'âge des personnes du corpus, il apparaît deux données intéressantes. D'une part, il y a une importante sous-représentation des « moins de 30 ans » par rapport à la population active d'Ile-de-France [17] (12,3 % au sein de l'échantillon contre 22,2 % au sein de la population active francilienne). En revanche, les « plus de 45 ans » sont sur-représentés de 27 % par rapport aux actifs franciliens (46 % contre 33,6 %). Or, les quelques enquêtes qui mentionnent cet aspect donnent des moyennes d'âge de « plus de 40 ans » à 46 ans ou relatent une proportion importante de « plus de 45 ans ». Ce constat mérite une investigation plus approfondie, une fois réunis les divers résultats de cette enquête.

Le niveau de diplôme des salariés de cette étude est très élevé. En effet, ce n'est que le tiers qui se trouve en dessous du bac, femmes et hommes en parts égales. Ce chiffre dépasse la proportion retrouvée chez les salariés d'Ile-de-France comme de France métropolitaine [17]. En revanche, au sein du corpus, les femmes sont plus

de la moitié et les hommes un peu moins, à avoir obtenu un diplôme universitaire. Une proportion qui est plus du double de celle d'Ile-de-France ou de France [18]. Cette donnée est également présente parmi les enquêtes françaises, où la proportion de diplômes de niveau bac ou plus varie entre les trois quarts et les quatre cinquièmes.

Un peu plus du quart des personnes a un statut de cadre, ce qui est légèrement supérieur à la moyenne nationale parmi les actifs occupés (25,4 %) [15]. La proportion de femmes cadres semble être légèrement inférieure à celle nationale concernant le secteur privé (24 %) [19]. Cependant, ces chiffres doivent être analysés avec précaution, étant donné que le statut de cadre n'a été relevé que lorsqu'il était explicitement mentionné. Or, il est fort probable qu'en réalité le nombre de cadres est sensiblement plus important pour les deux sexes.

Deux tiers des personnes travaillent depuis au moins cinq ans dans l'entreprise, proportion légèrement plus importante pour les hommes que pour les femmes. Parmi l'ensemble des salariés d'Ile-de-France, la proportion de personnes travaillant dans la même entreprise depuis 5 ans est de 55,7 %, tandis que 30,4 % ont une ancienneté de un à cinq ans et, enfin, 13,9 % de moins d'une année [17].

Dans le secteur privé, il semblerait que la taille des entreprises où travaillent les salariés du corpus correspond aux proportions de la population salariée en Ile-de-France. En effet, l'on trouve, en 1997, 19 % des salariés travaillant dans une petite entreprise, 21,5 % dans une de taille moyenne, 29,7 % dans une entreprise comptant entre 50 et 499 salariés et 31,1 % dans une firme de plus de 500 salariés [20]. Au sein du corpus, les entreprises qui ont un seul site et celles qui en ont plusieurs s'équivalent en nombre, tandis qu'elles sont majoritaires à être composées de plusieurs services.

Les deux symptômes secondaires aux conditions de travail retrouvés dans cette étude, surcharge structurelle et surinvestissement de temps peuvent évidemment être liés : le premier peut déboucher sur le deuxième et celui-ci est dû au premier. Si les femmes présentent souvent leur surinvestissement en terme de cause à effet, cela est moins fréquent et explicite chez les hommes. À la lumière de la division sexuelle du travail, ces informations ne surprennent pas tellement. Pour les femmes, la surcharge de travail professionnel vient se cumuler à la charge de travail ménager, d'autant plus que les données montrent une sur-représentation des mères et épouses. Au même titre, le surinvestissement vient s'ajouter aux contraintes liées aux besoins de la famille.

Les liens retrouvés entre harceleurs et harcelés dans les petites entreprises s'expliquent de la manière suivante : soit les personnes ont été embauchées parce

qu'elles connaissaient le propriétaire de l'entreprise, soit elles ont développé avec lui par la suite une relation amicale et affective dépassant le cadre des relations de travail. Des liens qui se sont ensuite transformés en « boomerang » au cours du processus de harcèlement, renforçant le recours à des attaques visant la vie privée des personnes concernées.

Les chiffres relatifs au nombre de personnes impliquées dans le processus de harcèlement mettent en évidence que le nombre de personnes impliquées dans le harcèlement moral est important, ce qui pourrait témoigner de la pertinence de ne pas limiter l'investigation aux seuls harceleurs exécutants et aux personnes visées par le harcèlement, mais de porter un regard attentif à la situation de travail dans son ensemble.

En mettant en relation la durée du processus de harcèlement et la date de l'expertise, les situations de plus courte durée sont plus concentrées dans la dernière période. Ceci peut s'expliquer, au moins en partie, par la médiatisation du phénomène de harcèlement moral, sa mise en mots et sa reconnaissance institutionnelle. Plusieurs personnes ont dit explicitement qu'elles ont enfin pu « mettre un mot » sur ce qu'elles subissaient et qu'elles ont entamé des démarches.

L'étude des aides recherchées laisse penser que les femmes ont moins de difficultés à exprimer leur souffrance et à solliciter une aide pour y faire face. Les rapports sociaux de sexe conduiraient ainsi plus souvent l'homme à garder le silence et laisser endurer le processus. Dans le cadre d'une consultation avec un médecin, ils sont tout de même presque la moitié à exprimer leur malaise. Ainsi, par exemple, un tiers des hommes et deux tiers des femmes ont consulté leur médecin traitant. Un tiers aussi ont fait appel au médecin du travail. Ensuite, l'on trouve des psychologues, psychothérapeutes ou psychiatres.

Les résultats relatifs aux périodes où les agissements ont débuté ont permis de mettre en évidence quelques caractéristiques des harceleurs ainsi que des techniques utilisées.

→ les premiers, pour synthétiser les principaux éléments, sont pour deux tiers, des hommes et un tiers, des femmes. Une proportion égale mais inversée par rapport à celle des harcelés ;

→ par ailleurs, si les hommes agressent autant d'hommes que de femmes, ces dernières s'attaquent essentiellement à des femmes ;

→ il s'agit en très large partie de harcèlement vertical descendant, exercé surtout par le patron ou PDG ainsi que par la hiérarchie proche ;

→ la moitié des personnes harcelées ne connaissait pas leur agresseur auparavant ;

→ au sujet des techniques employées, celles-ci sont très vastes et, dans plusieurs cas, s'appuient sur des pratiques discriminatoires plus anciennes. Ces dernières ont un caractère plutôt sexiste (si ce n'est sexuel) dans

les cas des femmes et plutôt lié à l'âge dans le cas des hommes ;

→ les personnes harcelées cherchent deux fois plus d'aides auprès de médecins qu'au sein de l'entreprise. Dans ce cas, les soutiens sont très rares, notamment de la part des acteurs les plus sollicités, à savoir la hiérarchie. Lorsqu'elles existent, elles sont plutôt le fait de collègues, délégués du personnel ou encore du CHSCT ;

→ le processus de harcèlement moral vise, dans le tiers des cas, plusieurs collègues en même temps et son début est souvent associé à des changements organisationnels.

Enfin, les données relatives au protocole adopté comme solution mettent en évidence que les répercussions du harcèlement moral en termes d'emploi sont lourdes. Les salariés passent par une longue période d'arrêt maladie pour ensuite être, sous une forme ou une autre, écartés de l'entreprise si ce n'est du marché du travail. Le processus de harcèlement moral entraîne également de sérieux problèmes de santé. Emploi et santé, deux composantes fondamentales de toute vie se trouvent ainsi profondément atteintes.

Conclusion

Cette étude a permis de dégager quelques observations qui sont présentées brièvement à titre de conclusions intermédiaires et avec le souhait qu'elles puissent être ultérieurement approfondies. Tout d'abord, le harcèlement moral participe d'une souffrance diffuse sur les lieux de travail et se caractérise par l'isolement de la personne atteinte. Le collectif de travail, en tant que groupe de collègues qui partage le vécu du travail et qui se soutient mutuellement, est absent. Le harcèlement moral tend à durcir les rapports professionnels et imprègne également la vie hors travail des personnes atteintes. Les effets du harcèlement moral se répercutent sur la vie sociale et familiale de toute personne atteinte et, en même temps, la manière dont les salariés réagissent est aussi déterminée par leur situation extra-professionnelle. La division sexuelle du travail entre hommes et femmes se répercute aussi sur les dynamiques du harcèlement moral.

En deuxième lieu, le harcèlement moral doit être mis en relation avec le mouvement d'accroissement des performances exigées des salariés, sous la pression de la concurrence et des taux de profits recherchés par les entreprises. Ceci implique le déploiement de puissants leviers de pression, de disciplinarisation et d'individualisation dans les relations de travail. La frontière entre certaines méthodes de gestion des ressources humaines et le harcèlement moral se trouve là quelque peu brouillée.

En troisième lieu, le harcèlement moral peut contribuer à améliorer la « conformité » du personnel aux exigences de l'entreprise. Il s'agit alors d'un moyen soit de se débarrasser d'un salarié, soit de faire « rentrer dans les rangs » des personnes considérées peu conformes. L'effet d'identification qui peut alors émerger parmi des collègues peut en outre les amener à partir ou renforcer leur soumission.

En quatrième lieu, le débat autour du harcèlement moral est à mettre en relation avec une tendance plus large à la psychologisation des rapports de travail. Le langage associé aux nouvelles méthodes de gestion du personnel utilise des termes comme « contrat psychologique » ou « santé professionnelle ». Les possibilités pour surmonter des problèmes sont alors essentiellement renvoyées à la personne elle-même. La remise en cause de la charge de travail ou des modalités d'exécution de la tâche ainsi qu'une élaboration collective du vécu au travail deviennent plus difficiles. Dans ce cadre, l'approche sociologique du harcèlement moral peut apporter un regard novateur. La sociologie dis-

pose des instruments permettant le questionnement du processus à partir duquel émerge la situation de harcèlement moral, le rôle joué par les divers acteurs, les dynamiques entre ces acteurs ainsi que les interactions entre l'activité professionnelle et les autres dimensions de la vie de chacun.

Enfin, le harcèlement moral peut contribuer à enliser certains problèmes dans les sables de l'interindividuel et, par là, éviter ou canaliser des conflits sociaux. «L'étiquette» du harcèlement moral peut en effet déplacer le terrain sur lequel les divers acteurs regardent une situation, la discutent, l'interprètent et définissent les stratégies pour résoudre le problème ainsi identifié. Un problème peut ainsi glisser du collectif à l'individuel et le débat autour des conditions de travail ou des discriminations peut se déplacer vers les «personnalités de la victime» et de son agresseur. Dans ce mouvement du social à l'interindividuel, des réalités qui sont l'expression, par exemple, de discriminations syndicales ou sexistes pourraient se retrouver dans l'ombre, masquées par « l'étiquette » du harcèlement moral.

Bibliographie

[1] **GRENIER-PEZÉ M.** - Le harcèlement moral: Approche psychosomatique, psychodynamique, thérapeutique. *Le Droit Ouvrier*. 2000, **621**, pp. 186-191.

[2] **PEZÉ M., SOULA M.C.** - Harcèlement au travail: l'interrompre en urgence. *La Revue du Praticien - Médecine Générale*. 2001, **537**, tome 15, pp. 973-978.

[3] **SEILER VAN-DAAL B.** - Évaluation du harcèlement moral. Enquête dans une population de 1 210 salariés et exploitation dans le but de construire un outil de dépistage. Thèse de doctorat en médecine, Strasbourg, 2000. 193 p.

[4] **DEBOUT M.** - Le harcèlement moral au travail. Avis et rapports du Conseil Economique et Social 41101-0007. Paris, CES, Direction des Journaux Officiels, 2001, 120 p.

[5] **LOIRET P.** - Enquête HARMOR réalisée auprès des médecins du travail de Poitou-Charentes (voir : <http://perso.club-internet.fr/ltextel/harmor/chiffres2.html>).

[6] - Statistique établie par Harcèlement : Association de Réflexion et de Soutien (voir <http://mapage.cybercable.fr/hars/>)

[7] - Enquête conduite par l'Association nationale des directeurs et cadres de la fonction personnelle (ANDCP) auprès de ses adhérents (voir : www.andcp.fr)

[8] - Sondage téléphonique mené par l'institut SOFRES pour Adia Interim : les français et le harcèlement (voir : http://www.sofres.com/etudes/pol/120601_harcel_n.htm).

[9] - Harcèlement moral, ripostez. Sondage téléphonique réalisé par l'institut Ipsos pour le magazine *Rebondir*. *Rebondir*, 5 juin 2000, **85**, p. 18.

[10] **HIRIGOYEN M.F.** - Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux. Paris, Syros, 2001.

[11] **JASPARD M., BROWN E., CONDON S., FOUGEYROLLAS-SCHWEBEL D. ET COLL.** - Les violences envers les femmes en France. Un enquête Nationale. Paris, La Documentation française, collection Droits des Femmes, 2003, 370 p.

[12] - Age et conditions de travail dans l'union européenne. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail. Luxembourg, Office des publications Officielles des Communautés européennes, 2003. VIII, 178 p.

[13] **LEYMAN H.** - Mobbing : la persécution au travail. Paris, Seuil. 1996, 232 p.

[14] **SOARES A.** - Quand le travail devient indécent : Le harcèlement psychologique au travail. Montréal : 2002. Rapport disponible sur le site Internet : <http://www.unites.uqam.ca/cinbiose/PDF/harcelem.pdf>.

[15] - INSEE, Ile-de-France l'essentiel. Paris, Ed. INSEE, septembre 2001, **10**.

[16] - INSEE. Le taux de chômage a reculé de 0,5 point en un an. Enquête sur l'emploi de mars 1998. Paris, Ed INSEE, juin 1998, **598**.

[17] - INSEE. Enquête emploi de mars 2000. Résultats de l'Ile-de-France, Île-de-France dossiers. Paris, Ed. INSEE, décembre 2000, **38**.

[18] - INSEE. La forte hausse de l'emploi se poursuit, enquête emploi 2001. Paris, Ed. INSEE, juin 2001, **785**.

[19] - INSEE. Regards sur la parité. Communiqué de presse INSEE sur www.insee.fr (2002).

[20] - INSEE. 6^e Enquête Régionale Emploi. Île-de-France dossiers. Paris, Ed. INSEE, avril 2000, **36**.

Pour en savoir plus

GRENIER-PEZÉ M. - Le deuxième corps. Paris, Editions la dispute, Snédit *Le genre du monde*, 2002, 160 p.

GRENIER-PEZÉ M. - Contrainte par corps : le harcèlement moral. Dossier harcèlement et violence : les maux du travail. *Revue Travail, Genre et Société*, 2001, vol. 5, pp. 29-41..

GRENIER-PEZÉ M. - Forclusion du féminin dans l'organisation du travail : un harcèlement de genre. *Les Cahiers du Genre*, **29** (3), pp. 37-52.

GRENIER-PEZÉ M., SOULA M.C., BOUAZIZ P., IMBEAUX M. ET COLL. - La maltraitance dans les relations de travail : prise en charge pluridisciplinaire. *Le Concours Médical*, 2001, vol. 123, **30**, pp. 2013-2016.

GRENIER-PEZÉ M., SOULA M.C. - Approche pluridisciplinaire du harcèlement moral. *Documents pour le Médecin du Travail*, **90**, 2002, pp. 137-145.

QUESTIONNAIRE

ANNEXE I

N° DU DOSSIER:

DONNÉES PERSONNELLES

1 ■ Sexe

- Femme
- Homme

2 ■ Âge

- < 20 ans
- 21 à 30 ans
- 31 à 40 ans
- 41 à 50 ans
- 51 à 60 ans
- 61 ans ou plus
- Pas d'information

3 ■ Etat civil

- Marié(e)
- Divorcé(e)
- Pacsé(e)
- Veuf(ve)
- Seul(e)
- Concubin(e)
- Pas d'information

Si en couple, le/la partenaire est

- en emploi
- inactif(ve)
- au chômage
- au chômage en fin de droits ou RMI
- retraité(e)
- pas d'information

Si au chômage, depuis

- 3 mois ou moins
- entre 3 et 6 mois
- entre 6 mois et 1 an
- entre 1 et 3 ans
- plus de 3 ans
- pas d'information

4 ■ Enfants

Oui Non

- Pas d'information

Si oui, combien

- 0
- 1
- 2
- 3 ou 4
- 5 ou plus
- Pas d'information

Si oui, âge des enfants

- 0 à 3 ans
- 4 à 6 ans
- 7 à 12 ans
- 13 à 17 ans
- 18 à 25 ans
- 26 ans ou plus
- Pas d'information

5 ■ Niveau de diplôme

- Certificat d'études primaires
- BEPC, brevet des collèges
- CAP, BEP, BP, BEC, BEI
- Bac général
- Bac technologique ou professionnel
- Diplôme universitaire de 1^{er} cycle (BTS, DUT, DEUG) et assimilés
- Diplôme universitaire de 2^e cycle (licence, maîtrise) et assimilés
- Diplôme universitaire de 3^e cycle (DESS, DEA, doctorat)
- Diplôme de grandes écoles
- pas d'information

6 ■ Département de domicile

-
.....
- pas d'information



Documents
pour le Médecin
du Travail
N° 95
3^e trimestre 2003

SITUATION PROFESSIONNELLE

I ■ Activité exercée avant le poste actuel

- Période de chômage
- Période d'inactivité
 - formation
 - personne au foyer
 - accident de travail
- Emploi dans la même entreprise, à une fonction (par rapport à l'actuelle)
 - inférieure
 - équivalente
 - supérieure
 - pas d'information
- Emploi dans une autre entreprise, à une fonction (par rapport à l'actuelle)
 - inférieure
 - équivalente
 - supérieure
 - pas d'information
- Suite de «petits boulots»
- Pas d'information

2 ■ Actuellement employé(e) dans le secteur

- Public, dans le domaine
 - Hôpitaux
 - Secteur médical
 - Éducation nationale
 - Régie publique
 - Armée
 - Ministères
 - Collectivités locales
- Privé, dans le domaine
 - Grande distribution
 - Banques et établissements financiers
 - Transports
 - Production, métallurgie, construction
 - Assurances
 - Hôtellerie et restauration
 - Autres commerces
 - Associations
 - Services
 - Start-up
- Si l'entreprise est privée, elle est
 - française
 - étrangère

3 ■ Effectifs de l'entreprise

- Petite (de 1 à 9)
- Moyenne (de 10 à 49)
- Grande (de 50 à 299)
- Très grande (300 ou plus)
- Pas d'information

L'entreprise compte

- un seul site
- plusieurs sites
- pas d'information

L'établissement comprend

- un seul service
- plusieurs services
- pas d'information

4 ■ Fonction exercée

- Production, fabrication, chantier
- Installation, entretien, réglage, réparation
- Nettoyage, gardiennage, travail ménager
- Manutention, magasinage, transports
- Guichet, saisie, standard, secrétariat
- Gestion, comptabilité, fonction administrative
- Commerce, vente, technico-commercial
- Recherche, étude, méthode, informatique
- Direction générale
- Enseignement
- Santé
- Information
- Pas d'information

5 ■ Statut de cadre

- Oui Non
- Pas d'information

Nombre de personnes sous sa responsabilité :

- 0
- 1 à 5
- 6 à 10
- 11 à 20
- 21 ou plus
- Variable
- Pas d'information

et cela

- régulièrement
- parfois

6 ■ Le poste occupé se trouve

- À l'intérieur
- À l'extérieur
- Variable

Si à l'intérieur

- bureau individuel
- bureau partagé
- local technique ou atelier de production
- pas d'information

7 ■ Nombre de collègues « directs »

- 0
- 1 à 4
- 5 à 10
- 11 à 20
- 21 ou plus
- Variable
- Pas d'information

Ces collègues sont

- des femmes
- surtout des femmes
- des hommes
- surtout des hommes
- femmes et hommes en proportion équivalente
- pas d'information

8 ■ Ancienneté dans l'entreprise

- Moins de 6 mois
- 6 mois à 1 an
- 1 à 5 ans
- 5 à 15 ans
- Plus de 15 ans
- Pas d'information

9 ■ Ancienneté dans le poste

- Moins de 6 mois
- 6 mois à 1 an
- 1 à 5 ans
- 5 à 15 ans
- Plus de 15 ans
- Pas d'information

10 ■ Type de contrat

- Fonctionnaire titulaire
- Autre statut de la Fonction publique
- CDD
- CDI
- Intérimaire
- Stage de formation ou de reconversion
- Apprentissage
- Emploi-jeune
- Travailleur handicapé
- Autres (CES, etc.)
- Sans contrat
- Propriétaire
- Pas d'information

Système de rémunération individualisé

Oui Non

Utilisation discriminatoire

Oui Non

11 ■ Temps de travail

- Plein temps
- Temps partiel
- Pas d'information

Si temps partiel

- 50% ou moins
- plus de 50%
- pas d'information

- voulu
- imposé
- pas d'information

Modalités

- mercredi libre
- diminution de l'horaire quotidien
- autre formule
- pas d'information

12 ■ Modifications repérables dans l'organisation du travail

Oui Non

Si oui

- Fusion ou rachat
- Privatisation
- Nouvelle méthode de management
- Nouveau(x) responsable(s) avec nouvelle organisation du travail
- Nouveau(x) subalterne(s) avec nouvelle organisation du travail
- Regroupement de services
- Restructuration du service (ou atelier ou bureau)
- Modification de l'organigramme de la direction
- Augmentation des effectifs
- Diminution des effectifs
- Informatisation
- Changements techniques
- Pas d'information

La nouvelle exécution du travail implique

- Changement de lieu de travail
- Changement de collègues suite à
 - des démissions
 - des licenciements
 - les deux
 - pas d'information
- Changement de tâches
- Surcharge
 - structurelle
 - conjoncturelle
- Pas d'information

13 ■ Lien affectif avec l'employeur avec superposition entre les sphères privée et professionnelle

Oui Non

14 ■ Impossibilité de bien travailler en accord avec les règles de métier acquises

Oui Non

15 ■ Entre collègues règne le chacun pour soi

Oui Non

16 ■ L'intérêt du/de la salarié(e) pour le contenu de son travail est

- très grand
- moyen
- nul ou presque
- pas d'information

17 ■ Le/la salarié(e) paraît donner à ses responsables

- grande satisfaction
- satisfaction
- insatisfaction
- pas d'information

18 ■ La représentation du personnel dans l'entreprise

- existe
- n'existe pas
- n'existe plus
- nouvellement créée
- pas d'information

Si elle existe, le/la salarié(e)

- est délégué(e)
- a été délégué(e)
- est syndiqué(e)
- n'est pas syndiqué(e)
- pas d'information

19 ■ Sur-investissement de temps dans le travail

Oui Non

20 ■ Imposition d'objectifs évalués en chiffre d'affaires

Oui Non

21 ■ Turn-over important du personnel

Oui Non

22 ■ Qualification des relations au travail avant le harcèlement (pendant la période de harcèlement)

Avec les collègues directs

- En général
 - excellentes (idem)
 - bonnes (idem)

- mauvaises (idem)
- très variables (idem)
- pas d'info (idem)

- Mésestente particulière avec
 - 0 collègue (idem)
 - 1 collègue (idem)
 - plusieurs collègues (idem)
 - pas d'information (idem)

- Complicité particulière avec
 - 0 collègue (idem)
 - 1 collègue (idem)
 - plusieurs collègues (idem)
 - pas d'information (idem)

Avec la hiérarchie

- En général
 - excellentes (idem)
 - bonnes (idem)
 - mauvaises (idem)
 - très variables (idem)
 - pas d'info (idem)

- Mésestente particulière avec
 - 0 supérieur(e) (idem)
 - 1 supérieur(e) (idem)
 - plusieurs supérieurs(e) (idem)
 - pas d'information (idem)

- Complicité particulière avec
 - 0 supérieur(e) (idem)
 - 1 supérieur(e) (idem)
 - plusieurs supérieurs(e) (idem)
 - pas d'information (idem)

Avec le(s) harceleur(s) identifié(s)

- Excellentes (idem)
- Moyennes (idem)
- Mauvaises (idem)
- Très variables (idem)
- Aucune relation (idem)
- Diverses réponses (idem)
- Maternage professionnel (idem)
- Pas d'information (idem)

22 ■ Discriminations repérables

Oui Non

Si oui, à caractère

- sexiste
- raciste
- homophobe
- à cause d'un handicap
- syndicales
- sans qualification

23 ■ Manifestations repérables

- Inégalité salariale
- Chantage de licenciement ou licenciement
- Discrimination dans la charge de travail
- Discrimination dans la qualité du travail
- Injonctions ou «blagues»
- Discrimination dans l'attribution de matériel, congés ou horaires
- Discrimination dans la promotion sociale
- Pas de précisions

PÉRIODE DE HARCÈLEMENT

MANIFESTATIONS DE HARCÈLEMENT

I ■ Verticale

- Montant
Oui Non
- Descendant
Oui Non

Si oui,

- par (avec le soutien ou la participation de)
 - patron ou PDG (idem)
 - DRH (idem)
 - responsable(s) hiérarchique(s) (idem)
 - subalterne(s) (idem)
 - pas d'information (idem)
- nombre
 - 1 personne
 - 2 ou 3 personnes
 - 4 personnes ou plus
 - pas d'information
- sexe
 - homme
 - femme
 - les deux
- âge
 - plus jeune(s) que la/le patient(e)
 - plus âgé(es)
 - même âge
 - divers âges
 - pas d'information
- ancienneté
 - moins de 1 an
 - plus de 1 an
 - les deux
 - pas d'information

2 ■ Transversal

Oui Non

Si oui,

- nombre
 - 1 personne
 - 2 ou 3 personnes
 - 4 personnes ou plus
 - pas d'information
- sexe
 - homme
 - femme
 - les deux
- âge
 - plus jeune(s)
 - même âge
 - divers âges
 - pas d'information
- ancienneté
 - moins de 1 an
 - plus de 1 an
 - les deux
 - pas d'information

3 ■ Durée des agissements

- Moins de 6 mois
- 6 mois à 1 an
- Plus de 1 an
- Pas d'information

TECHNIQUES DE HARCÈLEMENT

I ■ Techniques relationnelles

- Tutoyer sans réciprocité
- Couper la parole
- Niveau verbal élevé et menaçant
- Absence de savoir-faire sociaux (ni bonjour, ni au revoir, ni merci)
- Critique systématique du travail
- Critique ou appréciation systématique du physique
- Critique systématique de l'âge
- Injures publiques
- Injures racistes
- Absence de communication verbale (post-it, notes de service)
- Siffler ou pointer du doigt la/le salarié(e)
- Regards de mépris
- Bousculades
- Agressions physiques
- Menaces de représailles hors travail ou appels téléphoniques injurieux au domicile
- Menaces de faire «craquer» et démissionner la personne

2 ■ Techniques d'isolement de la/du salarié(e)

- Changement d'horaires de table
- Changement de lieu de travail
- Omission d'information sur les réunions
- Injonctions aux autres salarié(e)s de ne plus communiquer avec la personne désignée
- Protection et «couverture» des salariés(e) qui participent aux agissements
- Rumeurs sur des problèmes psychiques de la personne
- Accorder des avantages en nature suscitant l'isolement par les collègues

3 ■ Techniques de surveillance ou persécutives

- Contrôle des communications téléphoniques par ampli ou écoute
- Vérification des tiroirs, casiers, poubelles, sacs à mains du/de la salarié(e)
- Contrôle de la durée des pauses et des absences
- Contrôle des conversations et relations avec les collègues
- Obligation de laisser la porte du bureau ouverte
- Enregistrements, notations sur un cahier

4 ■ Techniques d'attaque du geste de travail

Injonctions paradoxales

- Faire refaire une tâche déjà faite
- Travailler par terre
- Corriger des fautes inexistantes
- Définir une procédure d'exécution de la tâche et une fois qu'elle est exécutée, contester la procédure
- Déchirer un rapport qui vient d'être tapé car devenu inutile
- Donner des consignes excessivement minutieuses
- Donner des consignes confuses et contradictoires qui rendent le travail infaisable et qui poussent à la faute
- Faire venir la/le salarié(e) et ne pas lui donner de travail
- Fixer des objectifs et empêcher qu'ils puissent être atteints

Déqualification du poste

- Supprimer des tâches définies dans le contrat de travail ou le poste pour les confier à un autre collègue sans avertir la/le salarié(e)
- Privation de bureau
- Privation de matériel ou outils nécessaire à l'exécution des tâches
- Armoire vidée
- Faire faire des tâches déqualifiantes

- Priver la/le salarié(e) d'informations indispensables à l'exécution de ses tâches
- Privation de la marge d'autonomie dans l'exécution des tâches

Surcharge du poste de travail

- Fixer des objectifs irréalistes et irréalisables entretenant une situation d'échec, d'épuisement professionnel et des critiques systématiques
- Déposer des dossiers urgents juste avant le départ de la/du salarié(e)

5 ■ Techniques punitives

- Rédaction de notes de service systématique hors dialogue pour tout événement (jusqu'à plusieurs par jours)
- Utilisation de lettres recommandées avec AR
- Avertissements montés de toutes pièces
- Heures supplémentaires non payées
- Indemnités d'arrêt maladie non payées
- Congés non accordés au dernier moment
- Horaires de table incohérents
- Refus de reconnaître un congé maladie ou accident comme tel
- Boycott de subalterne(s) à exécuter des tâches demandées
- Promesses de promotion sociale non tenues ou de reclassement après suppression du poste
- Susciter des situations d'humiliation ou désarroi face à des clients ou des usagers

6 ■ Techniques sexistes

- Harcèlement sexuel
- Injures sexistes
- Brimades se référant au rôle dans la vie privée (épouse/époux, mère/père)

SUITES DU HARCÈLEMENT

I ■ Répercussions sur l'emploi

- Licenciement pour faute professionnelle
- Licenciement économique
- Départ négocié
- Démission
- Mutation
- Inaptitude à tout poste dans l'entreprise
- Déqualification
- Preretraite
- Mise en disponibilité
- Mise en invalidité
- Longue maladie

- Révocation
- Aucune
- Pas d'information

2 ■ Répercussions repérables sur la vie familiale et sociale

Oui Non

Si oui,

- Perte financière
- Renforcement des difficultés à gérer un problème familial d'autre nature
- Dégradation des relations avec
 - les enfants
 - le/la conjoint(e)
 - l'entourage en général (proches et amis)
- Séparation ou divorce
- Retentissements sur l'équilibre psychique
 - des enfants
 - du/de la conjoint(e)

3 ■ Ces agissements ont vraisemblablement commencé au moment de

- Embauche
- Promotion
- Nouvelle affectation dans l'entreprise
- Nouvelle répartition des tâches
- Changement de supérieur
- Approche de la retraite
- Nouvelle méthode de management
- Changement de subalterne(s)
- Après l'annonce d'une maladie
- Difficultés économiques de l'entreprise
- Après un arrêt maladie ou accident
- Après un arrêt maternité
- Après un désaccord
- Suite à la dénonciation ou la connaissance de malversations
- Suite au refus de poursuivre dans une situation de « surexploitation »
- Suite à des activités syndicales
- Difficile à identifier

4 ■ Événements personnels à valeur forte

Oui Non

- Mariage
- Naissance ou adoption
- Séparation ou divorce
- Départ d'enfants du foyer
- Maladie grave, accident, hospitalisation
- Maladie grave, accident, hospitalisation de la/du conjoint(e) ou d'un(e) proche
- Décès d'un(e) proche
- Chômage de la/du conjoint(e)

- Déménagement
- Problèmes financiers
- Situation de clandestinité
- Autre événement

5 ■ Aides repérables sollicités par la/le salarié(e) et réactions repérables

Acteurs au sein de l'entreprise

- Collègues
 - prise de distance par la/le salarié
 - pas de soutien
 - soutien silencieux
 - soutien actif
 - pas d'information
- Hierarchie
 - prise de distance par la/le salarié
 - pas de soutien
 - soutien silencieux
 - soutien actif
 - pas d'information
- DRH
 - prise de distance par la/le salarié
 - pas de soutien
 - soutien silencieux
 - soutien actif
 - pas d'information
- Patron
 - prise de distance par la/le salarié
 - pas de soutien
 - soutien silencieux
 - soutien actif
 - pas d'information
- Représentant du personnel
 - prise de distance par la/le salarié
 - pas de soutien
 - soutien silencieux
 - soutien actif
 - pas d'information
- CHSCT
 - prise de distance par la/le salarié
 - pas de soutien
 - soutien silencieux
 - soutien actif
 - pas d'information

Acteurs médicaux

- Médecin du travail
- Médecin inspecteur du travail (MIRT)
- Médecin traitant
- Consultation de pathologie professionnelle (CPP)
- Psychologue, psychiatre ou psychothérapeute
- Médecin conseil de la Sécurité sociale

Acteurs institutionnels

- ARACT
- Inspecteur du travail
- Institution judiciaire

Proches

- Famille
 - incompréhension du problème
 - compréhension avec sentiment d'impuissance
 - soutien actif
 - pas d'information
- Ami(e)(s)
 - incompréhension du problème
 - compréhension avec sentiment d'impuissance
 - soutien actif
 - pas d'information

6 ■ En cas de soutien au sein de l'entreprise, élément déclencheur probable

- Présence d'un collectif de travail soudé
- Dévoilement public par des contacts
 - juridiques ou judiciaires
 - médicaux
 - avec les dirigeants de l'entreprise
- Agissement qui a fait « déborder le vase »
- Autre
- Pas d'information

7 ■ Le/la salarié(e) a manifesté la volonté de «faire payer» l'agresseur pour la souffrance subie

Oui Non

8 ■ Type de harcèlement identifié

- Individuel
- Stratégique
- Institutionnel
- Transversal
- Sexuel
- Difficile à identifier
- Pas de harcèlement

Avec fort caractère

Oui Non

- de genre
- de race
- d'orientation sexuelle
- de handicap
- d'âge

Si pas de harcèlement, la situation ressemble au harcèlement

Oui Non

9 ■ La/le salarié(e) avait déjà côtoyé des pratiques de harcèlement dans l'entreprise

Oui Non

Si oui, elle/il

- en a apprises comme technique à exercer
- en a vu pratiquer sur des collègues
 - sans réagir
 - en prenant part au harcèlement
 - en aidant la personne visée
 - pas d'information
- collègues visés en même temps que la/le patient(e)
- a été accusé de harcèlement moral
- pas d'information

10 ■ Volonté explicitée par le/la salarié(e) de résister aux agissements sans se plaindre

Oui Non

11 ■ Changement brutal du poste de travail

Oui Non

12 ■ Contribution écrite au dossier

Oui Non

Si oui, par

- la/le salarié(e)
- un(e) collègue
- un(e) proche

13 ■ Autres patient(e)(s) du corpus employé(e)(s) de la même entreprise

Oui Non

Si oui, le(s)quel(s) [n° fiche?]

.....
.....
.....

TABLEAU CLINIQUE

1 ■ Date de l'expertise

.....

2 ■ Prise en charge antérieure à la Consultation

Oui Non

Si oui, pluridisciplinaire

Oui Non

3 ■ Phase d'alerte : symptômes repérables

- Anxiété
- Troubles du sommeil

- Désengagement social
- Ennui
- Augmentation de prise de médicaments
- Consommation d'alcool
- Consommation de psychotropes
- Etat de fatigue
- Repli sur soi-même
- Hypervigilance et hyperactivité au travail pour «tenir»

4 ■ Traitements pharmaceutiques sur ordonnance

- Psychotropes
- Autres médicaments

5 ■ Phase de décompensation

- Névrose traumatique ou syndrome de stress post-traumatique
- Affects de peur ou de terreur sur le chemin du travail, état de qui-vive
- Anxiété, angoisse avec manifestations physiques : tachycardie, tremblements, sueur, boule oesophagienne
- Cauchemars intrusifs
- Réveils en sueurs
- Insomnie réactionnelle
- Retour en boucle des scènes violentes, d'humiliation, pendant la journée
- Pleurs fréquents
- Dépression
- Désarroi identitaire spécifique, perte des repères moraux : le bien et le mal, le vrai et le faux, le juste et l'injuste
- Sentiment de culpabilité, position défensive de justification
- Perte de l'estime de soi, sentiment de dévalorisation, perte des compétences
- Restriction de la vie sociale et affective
- Atteintes cognitives : perte de mémoire, troubles de concentration, de logique
- Atteintes somatiques : amaigrissement, épuisement, désorganisation psychosomatique progressive, de gravité croissante
- Raptus suicidaire

- Répression de l'agressivité réactionnelle
- Atteintes de la sphère gynécologique chez les femmes
 - aménorrhées
 - métrorragies
 - cancer de l'ovaire
 - cancer du sein
 - cancer de l'utérus
 - cancer du col

6 ■ Stabilisation du tableau

- Bouffée délirante aiguë
- Dépression grave
- Désorganisation psychosomatique
- Paranoïa

7 ■ Prise en charge préconisée

- Médecin généraliste
- Médecin spécialiste
- Psychiatre, psychologue
- Médecin conseil
- MIRT
- CPP
- Médecin du travail
- Cotorep
- Assistant(e) social(e)
- Juridique
- Syndicale ou associative

8 ■ Protocole adopté

- Reprise immédiate
- Inaptitude temporaire
- Inaptitude pour danger grave et immédiat
- Changement de poste et mutation
- Longue maladie
- Aménagement du poste
- Licenciement
- Reclassement externe
- Reconnaissance comme travailleur handicapé
- Rupture négociée du contrat de travail
- Reconversion dans un autre secteur d'activité (par un CIF)
- Maintien au poste et éloignement du harceleur
- Action collective de l'équipe de travail