



**L'HARCELEMENT MORAL
EN MILIEU PROFESSIONNEL**



Guide Pratique



Nacéra Mérah

**L'HARCELEMENT MORAL
EN MILIEU PROFESSIONNEL**

Fondation Friedrich Ebert

© Tous droits réservés, Friedrich Ebert Stiftung, 2012

No dépôt légal : 5472-2012

No ISBN : 978-9961-9885-7-2

Toute demande d'information, d'autorisation de reproduction ou de diffusion peut être adressée à : info@fes-alger.org

SOMMAIRE

PREAMBULE

I-DEFINITION DU HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL	5
II- CHRONOLOGIE DE LA DESTRUCTIOON DE LA PERSONNE CIBLE	5
III- INCIDENCE SUR LA SANTE ET ROLE DE LA MEDECINE DU TRAVAIL	6
IV- LA SYMPTOMATOLOGIE	10
V- LES CONSEQUENCES DU HARCELEMENT MORAL	11
VI- LE MEDECIN DU TRAVAIL FACE AUX VICTIMES	13
VII- LES ACTIONS MENEES AVEC LA MEDECINE DU TRAVAIL	15
VIII- COMMENT DECELER LE HARCELEMENT MORAL	18
IX- COMMENT REPERER LES TECHNIQUES DE HARCELEMENT. QUELQUES INDICATEURS	19
X-COMMENT REAGIR ?QUE FAIRE ?.....	22
XI- A QUI S'ADRESSER ?.....	23
XII- LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT MORAL.LA PREVENTION.OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR	25
XIII- ANNEXES	
LETTRE TYPE DENONCANT LE HARCELEMENT MORAL	25
BIBLIOGRAPHIE	27

L'HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL



***D**epuis quelques décennies, les travailleurs se plaignent des conditions de travail et de leurs responsables.*

Le présent guide se veut un outil d'information, un document qui offre aux victimes de harcèlement, aux syndicalistes et aux gestionnaires l'information et les orientations nécessaires en matière de prise en charge en cas de harcèlement et pour toute procédure de prévention et de lutte contre ce phénomène.

Le harcèlement moral, en milieu professionnel, est qualifié comme tel, lorsqu'il est l'expression d'une perversion morale, liée à l'exercice du pouvoir.

Il peut être pratiqué par un responsable hiérarchique, une autorité ou une quelconque personne consciente de ses capacités de dominer sa cible par ses pouvoirs pervers.

Ne pas confondre harcèlement moral en milieu professionnel avec :

- Harcèlement sexuel;
- Stress lié aux conflits professionnels;
- Violences verbales déclarées;
- Stress managérial;
- Sévérité et rigueur dans la gestion du collectif des travailleurs par la direction;
- Chantage à l'embauche;
- Abus d'autorité lié à la précarité de l'emploi et des contrats de travail;

2

Par méconnaissance du phénomène de harcèlement moral en milieu professionnel, très souvent aucune forme de revendications sur le bien-être n'est exprimée lors des actions de protestations.

Le harcèlement moral est qualifié d'accident de travail par la médecine du travail.

Toute la problématique réside dans le geste d'aller consulter les services de la médecine du travail. Il est alors fortement recommandé aux victimes de

l'harcèlement moral d'aller consulter la médecine de travail.

La médecine du travail considère le harcèlement moral comme une violence dans les lieux de travail.

-Pourtant peu de travailleurs se font entendre, faute de législation en la matière, alors que ce fléau est répandu dans des entreprises aussi bien publiques que privées.

Les harceleurs sont pervers. Ils utilisent leur pouvoir hiérarchique pour exercer des pressions sur leurs subordonnés visant à les dévaloriser dans le but de leur nuire, de les détruire et pour les faire partir.

La législation : amendée en matière de harcèlement sexuel en milieu professionnel par l'introduction en 2004 de l'art 341 bis dans le Code pénal, ne s'est pas penchée sur le harcèlement moral tout aussi dévastateur.

Pourtant les dispositions générales existent :

Les normes internationales du travail, sous la forme de conventions et de recommandation, sont un élément essentiel de la promotion de la protection des droits de l'homme, et leur application est contrôlée et encouragée conformément à la Constitution de l'OIT.

Conventions :	Les conventions internationales du travail sont des traités internationaux, qui sont soumis à la ratification des Etats Membres de l'OIT. Lorsqu'un Etat ratifie une convention il s'engage à en appliquer les dispositions dans sa législation et dans sa pratique.
Recommandation :	Les recommandations internationales du travail ne sont pas soumises a ratification mais établissent des directives générales ou techniques à suivre au niveau national. Elles expliquent souvent les dispositions des conventions, ou donnent des orientations sur les sujets qui ne font pas l'objet de conventions.

L'HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les huit conventions fondamentales:

Liberté d'association et reconnaissance effective du droit de négociation collective

Convention (n° 87) sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical, 1948
Convention (n° 98) sur le droit d'organisation et de négociation collective, 1949

Elimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire

Convention (n° 29) sur le travail forcé, 1930
Convention (n° 105) sur l'abolition du travail forcé, 1957.

Abolition effective du travail des enfants

Convention (n° 138) sur l'âge minimum, 1973
Convention (n° 182) sur les pires formes de travail des enfants, 1999

Elimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

Convention (n° 100) sur l'égalité de rémunération, 1951
Convention (n° 111) concernant la discrimination (emploi et profession), 1958

4

Convention sur l'égalité de rémunération (n° 100), 1951	Assure l'égalité de rémunération entre la main-d'œuvre masculine et la main-d'œuvre féminine pour un travail de valeur égale.
Recommandation n° 90	Recommandation n° 90 : Egalité de rémunération, 1951 Complète la convention n° 100.
Convention n° 111 : Discrimination (emploi et profession), 1958	Les recommandations internationales du travail ne sont pas soumises à ratification mais établissent des directives générales ou techniques à suivre au niveau national. Elles expliquent souvent les dispositions des conventions, ou donnent des orientations sur les sujets qui ne font pas l'objet de conventions.
Recommandation n° 111	Discrimination (emploi et profession), 1958 Complète la convention n° 111.

I- DEFINITION DU HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL

C'est l'exercice d'un pouvoir exercé par une personne qui associe d'autres à sa perversité, entraînant l'occultation de ce harcèlement, la complaisance, voire, la complicité du groupe.

-Ce pouvoir est multiple. Il peut s'agir d'un responsable hiérarchique, d'une autorité ou d'une quelconque personne consciente de ses capacités de dominer sa cible par ses pouvoirs pervers.

-La victime se détruit suite à son isolement. Les conséquences psychologiques subies sont parfois irréversibles, amenant la personne à la résignation et à la démission. La victime peut franchir le pas vers le suicide, en passant par l'anxiété, les insomnies et les autres pathologies engendrées par le stress.

-Les manifestations du harcèlement moral sont diverses, sournoises et répétitives. La perversité de ces agissements occulte leur violence insidieuse à l'entourage.

5

II-CHRONOLOGIE DE LA DESTRUCTION DE LA PERSONNE CIBLE

- **Dans un premier temps**, la personne cible prend à la légère les allusions, les sous-entendus, les reproches, les pressions, les vexations, les humiliations, les intimidations, les rétentions d'informations, les brimades, les mensonges, les non-dits et autres comportements hostiles.

Elle essaie de surmonter en se questionnant et en essayant de corriger son attitude.

-**Dans un deuxième stade**, ces attaques se multiplient. La victime est régulièrement soumise à des comportements, actes, paroles, écrits, gestes hostiles et dégradants ou mise en situation d'infériorité.

L'HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL

La victime qui devient consciente de la volonté de lui nuire tentera de démontrer qu'elle est performante et utile. Si elle essaie d'en parler, son entourage aura tendance à minimiser, à nier ou à ne pas voir.

C'est la phase où elle se sent humiliée, usée et seule.

-**La phase suivante** est la conséquence de la répétition, la fréquence et l'accumulation de faits parfois anodins et de comportements volontaires, qui, accumulés et répétés de façon systématique, constituent une véritable persécution portant atteinte à l'intégrité physique d'autrui et constituent le phénomène de harcèlement destructeur de la personne.

La personne ciblée commence à développer divers symptômes : troubles du sommeil, anxiété, morosité, irritabilité, ruminations, réactions impulsives etc...

- 6 Son entourage professionnel le laisse seul dans son coin, parce qu'il a peur ou ferme les yeux parce qu'il ne sait pas gérer ce type de situation.

C'EST A CE MOMENT LA QUE LA VICTIME DEVRAIT CONSULTER UN MEDECIN DE PREVENTION OU UN MEDECIN DE FAMILLE. MALHEUREUSEMENT TRES PEU LE FONT A CE STADE.

III-Incidences sur la santé et rôle de la médecine du travail.

Définition médicale du harcèlement moral: violence exercée sur le lieu de travail.

- Dans cette situation, ce qui est infligé à la personne ciblée, sous forme de rigueur professionnelle, est une violence.

Même si la victime subit graduellement des petites doses d'agressivité chaque jour, elle subit néanmoins d'une violence exercée sur les lieux de travail. Le constat qu'un employé se sent agressé et persécuté est le premier

critère d'observation de la médecine du travail. **Souvent les victimes expriment la crainte d'aller au travail.**

L'expression utilisée par les victimes est claire : « *aller au travail avec la peur au ventre* »

Le deuxième critère à retenir pour définir le harcèlement moral est la répétition.

Il faut que ces agissements soient répétés. Il ne suffit pas, qu'un jour un responsable sermonne un employé ou le sanctionne, pour qu'on utilise et acte ce fait comme un harcèlement moral.

Le harcèlement moral n'est pris en considération que lorsqu'il y a la volonté de dégrader quelqu'un et/ou de le détruire.

C'est une destruction volontaire et répétée. Quelquefois, le harceleur peut mettre un an pour détruire une personne. Il la prend comme cible et chaque jour il s'atèle à sa destruction en utilisant différentes méthodes. La victime se consume petit à petit.

- De la violence exercée aux conséquences professionnelles.

Le terme scientifique qualifiant le harcèlement moral est la souffrance au travail ou alors les troubles anxio-dépressifs liés au travail.

Le harceleur arrive à altérer la santé physique et mentale de sa victime. Sa volonté est de compromettre son avenir professionnel.

C'est son but. Il vise sa démission, l'invalidité, son départ prématuré ou la folie.

- Catégories ciblées.

Ce phénomène est présent, partout, dans le secteur public et le secteur privé.

-Dans le secteur privé, il est plus visible parce que la souffrance est déclarée plus fréquemment du fait de la précarité du poste. (Les causes en sont essentiellement la fragilisation du contrat du travail du fait de la précarité de l'emploi, du travail par intérim rendant plus vulnérables les salariés aux pressions hiérarchiques.)

-Ce phénomène touche, indifféremment, les hommes et les femmes. Ces dernières ne sont pas plus touchées comme on le constate dans le harcèlement sexuel.

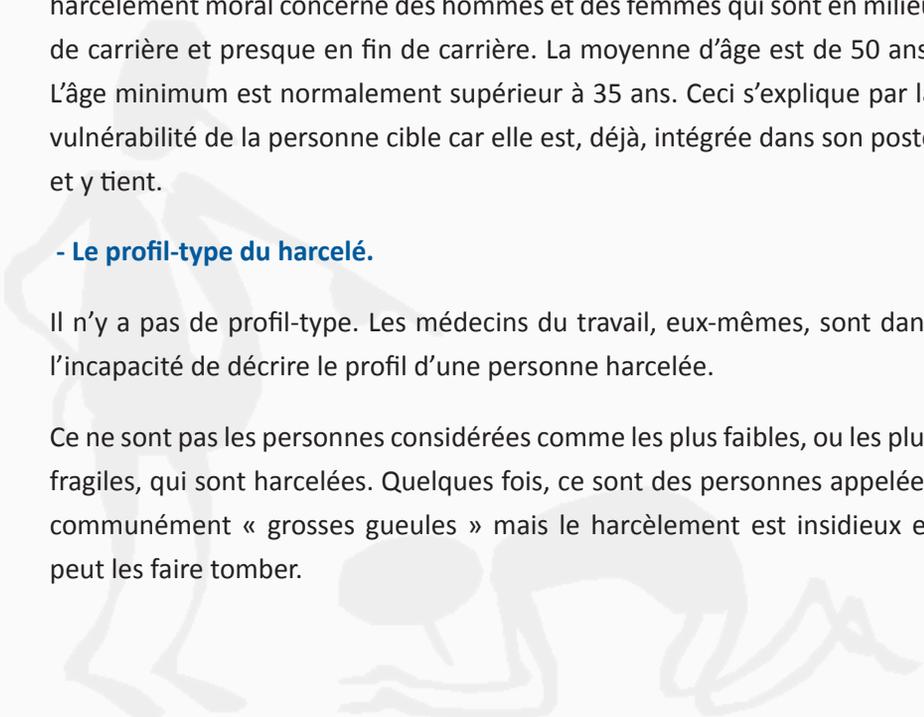
8

- Les personnes cibles sont très souvent expérimentées, donc âgées. Le harcèlement moral concerne des hommes et des femmes qui sont en milieu de carrière et presque en fin de carrière. La moyenne d'âge est de 50 ans. L'âge minimum est normalement supérieur à 35 ans. Ceci s'explique par la vulnérabilité de la personne cible car elle est, déjà, intégrée dans son poste et y tient.

- Le profil-type du harcelé.

Il n'y a pas de profil-type. Les médecins du travail, eux-mêmes, sont dans l'incapacité de décrire le profil d'une personne harcelée.

Ce ne sont pas les personnes considérées comme les plus faibles, ou les plus fragiles, qui sont harcelées. Quelques fois, ce sont des personnes appelées communément « grosses gueules » mais le harcèlement est insidieux et peut les faire tomber.



Nul n'est à l'abri de ce fléau.

- Le diagnostic différentiel.

Il est impératif de bien décrire le harcèlement moral sur les lieux du travail. Actes répétés, agissements volontairement malveillants, destructifs.

Différents aspects sont analysés

- Le premier, le stress professionnel.

La stimulation du stress professionnel peut servir à faire mieux avancer les employés, c'est le stress positif pour travailler plus.

Le rendement doit être plus important donc il faut développer la productivité. Ce stress n'est pas intentionnellement malveillant, les chefs ne cherchent pas à nuire.

La grande différence entre le stress professionnel et le harcèlement moral c'est l'absence d'intention de nuire dans le stress professionnel.

- Le deuxième, les conflits dans les entreprises.

Des conflits existent dans toutes les relations de travail, même s'ils durent ils ne s'apparentent pas à du harcèlement moral.

Dans le harcèlement moral, on retrouve invariablement la notion de dominance. Un dominant qui cible un dominé, d'où les actes de harcèlement

- Le troisième volet concerne les agressions ponctuelles.

Ces dernières ne sont pas répétées. Malheureusement, elles n'arrivent parfois qu'une seule fois mais les répercussions sont énormes sur la santé.

Parfois, il suffit d'une grande altercation pour faire un arrêt cardiaque mais cela ne constitue pas du harcèlement moral.

-Le quatrième volet est relatif aux mauvaises conditions de travail.

Quand ces mauvaises conditions de travail concernent le groupe, il s'agit d'une mauvaise gestion et/ou d'un mauvais management de l'entreprise.

Si ces mauvaises conditions de travail touchent une seule personne, on peut parler de harcèlement moral.

IV - LA SYMPTOMATOLOGIE.

Le harcèlement moral se caractérise par le stress chronique. La chronicité fera durer très longtemps ce stress.

C'est un état ouvert à toutes les maladies psychosomatiques entraînant des pathologies liées à la symptomatologie de l'anxiété et du stress.

10

La principale pathologie concerne la solitude. L'isolement renforce la souffrance, on n'arrive plus à trouver les mots ni exprimer sa souffrance.

Les victimes ne savent pas répondre, n'ont pas les mots pour exprimer ce qu'elles ressentent.

- Un premier symptôme est le stress. Le médecin du travail est interpellé par exemple par l'anxiété et/ou les troubles du sommeil.

- Un deuxième symptôme est l'hypertension artérielle. En Algérie, l'hypertension artérielle, est une maladie très répandue, considérée comme normale au vu de sa fréquence alors que c'est une maladie grave.

- Un troisième symptôme concerne les maladies psychiques. Elles s'installent graduellement et doucement. Elles se manifestent entre autres

par des troubles de l'attention et des troubles de la mémoire. La personne est normalement découragée et déprimée. Elle voit le stress, partout, et finira dans une dépression nerveuse.

- La dépression nerveuse, la perte de l'emploi et la déchéance sociale.

La dépression nerveuse paraît banale mais demeure, néanmoins, une maladie très grave. Elle atteint la personnalité. La santé du travailleur se dégrade. Il risque de perdre son emploi.

V - LES CONSEQUENCES DU HARCELEMENT MORAL.

Dans la vie sociale, la victime risque de n'avoir plus de travail ni une vie familiale ou sociale. La destruction de l'humain entraîne alors la destruction familiale et sociale.

- Le stress chronique est constant. Il suit la victime partout, même quand elle rentre chez elle.

-Le harcelé ne parvient pas à extérioriser sa souffrance qui ira crescendo.

LE HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL ET LE STRESS.

-Sous stress chronique, le corps est en alerte permanente, sous pression.

-Le corps produit certaines hormones, appelées les hormones de stress dont les quantités augmentent lors de l'harcèlement moral.

- Du stress et l'affection psychique aux pathologies physiques.

L'adrénaline et les cortisones sont des hormones secrétées par les surrénales. A doses normales, elles permettent à l'individu de vivre normalement. A fortes doses, cela provoque des dégâts physiques.

La surproduction de ces hormones entraîne une fatigue, un épuisement et des troubles de la concentration.

Les victimes du harcèlement moral se réfugient souvent dans les maladies psychiques qui font partie du quotidien en Algérie : la dépression, la paranoïa, la schizophrénie et autres troubles mentaux ?

-Les maladies du siècle.

Un lien étroit existe entre la production de ces hormones et l'apparition de certaines maladies qu'on appelle les « maladies du siècle ».

Quelles sont ces maladies ?

Les maladies cardiovasculaires, l'hypertension artérielle, avec parfois en conséquence l'infarctus du myocarde, le mal de dos et le diabète.

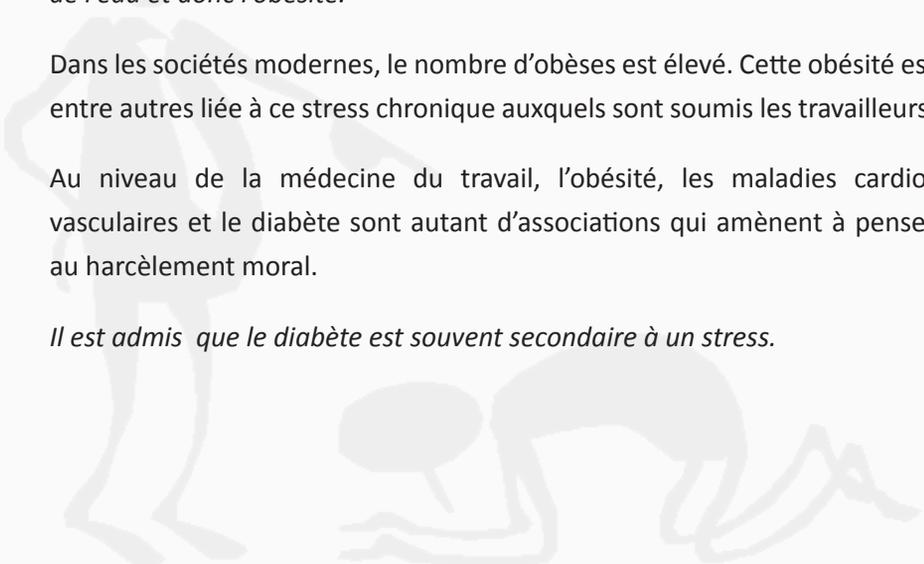
12

Une forte production de cortisol est la preuve d'un stress énorme qui entraîne cette surproduction d'hormones. A son tour, cette haute production d'hormones modifie la façon dont le corps emmagasine le gras, la rétention de l'eau et donc l'obésité.

Dans les sociétés modernes, le nombre d'obèses est élevé. Cette obésité est entre autres liée à ce stress chronique auxquels sont soumis les travailleurs.

Au niveau de la médecine du travail, l'obésité, les maladies cardiovasculaires et le diabète sont autant d'associations qui amènent à penser au harcèlement moral.

Il est admis que le diabète est souvent secondaire à un stress.



VI - LE MEDECIN DU TRAVAIL FACE AUX VICTIMES DE L'HARCELEMENT MORAL.

Cette très forte pression psychologique, devenu chronique, est le résultat de l'harcèlement moral répétitif qui intéresse le médecin de travail.

Que fait le médecin du travail?

La médecine du travail en Algérie est très réglementée mais malheureusement pas toujours respectée.

A - Identifier le mal.

Il est important d'identifier, de mettre un nom sur un risque. Il est indispensable d'identifier et de surveiller en vue de réduire ou d'éliminer tous les facteurs qui, sur les lieux de travail, peuvent affecter la santé des travailleurs.

B- Placer et maintenir les travailleurs dans un endroit convenant à leurs aptitudes physiologiques et psychologiques.

Le harcèlement moral s'impose contre des personnes surcompétentes ou bardées de diplômes affectées à des tâches inférieures à leurs capacités. C'est du harcèlement indirect.

On les a, déjà, dévalorisées dès le début. Elles ne pourront même pas exprimer leur mal dire ce qu'on leur a fait subir.

C- Dans l'entreprise, évaluer le niveau de santé des travailleurs en milieu professionnel.

- **La visite obligatoire**, au moins une fois par an pour déceler les malaises dans le cas où le médecin du travail est interpellé par des anomalies.

- **La visite périodique.** Cette visite est cautionnée par la délivrance d'un certificat d'aptitude au poste occupé réellement par l'agent. Elle sert à évaluer afin de déclarer le niveau de santé adéquat aux exigences du poste occupé.

- **Les visites spontanées.** Le médecin du travail peut effectuer deux sortes de visites spontanées. - La visite de contrôle, inopinée ou à la demande du syndicat.

- La visite spontanée à la demande du travailleur. Il la demande, sous couvert de la voie hiérarchique.

Solliciter une consultation auprès du médecin du travail est un droit et l'employeur ne peut le refuser.

- **Imposer la tradition de la médecine du travail.**

14

Le temps nécessaire à la visite est payé en heures de travail et l'employeur ne peut le défalquer du salaire. Cette pratique doit s'imposer dans les consciences et dans la tradition.

D- Veiller à la protection des victimes, déceler les manipulations de l'employeur.

L'employeur tente, parfois, d'utiliser le médecin du travail contre un agent. Il décrit le travailleur comme anormal, presque fou. Pour ce dernier, le harcèlement moral est inconnu, il ne sait pas le définir. Cette personne est donc alors prise en charge, dans un cadre bien codifié pour qu'elle ne perde pas ses droits.

Quelques fois, des personnes harcelées sont soumises à la visite de la médecine du travail par leur employeur, ainsi le harcèlement moral est diagnostiqué.

Les départs pour inaptitude professionnelle sont moins fréquents car le harcèlement moral est diagnostiqué car connu par tous les médecins.

L'expérience a permis de déceler le harcèlement moral.

Les jeunes médecins sont formés au harcèlement moral.

C'est une entité connue : une mise en quarantaine bien organisée.

VII - LES ACTIONS MENEES AVEC LA MEDECINE DU TRAVAIL ET LE ROLE DU SYNDICAT.

Le médecin du travail ne se limite pas aux visites et au volet médical.

- Il mène, également, une autre action avec les syndicalistes
- Le médecin du travail doit être pris en charge par l'entreprise.

15

Les registres hygiène et sécurité, rapport pour l'inspection du travail.

Ces registres doivent être suivis et pris en charge par les syndicats. Ils sont lus lors des visites des inspecteurs du travail.

Les remarques et recommandations du médecin du travail y sont notifiées. Si ces dernières ne sont pas respectées, l'employeur est mis en demeure de s'y soumettre, sous peine d'amende.

- Les commissions hygiène et sécurité et rôle des syndicalistes.

Les syndicalistes en sont membres avec l'employeur et les délégués de l'administration.

Les médecins du travail en sont des conseillers.

-Ils veillent au respect de la réglementation en établissant des procès verbaux.

-Ils enquêtent, assistent une personne en danger.

Cette commission est une entité administrative qui peut aider. Il est indispensable que les responsables, soit les syndicats, les patrons, les comités d'entreprises et/ou les médecins de travail, l'établissent et de la rendent opérationnelle.

- les signes d'appel en milieu professionnel.

En plus du diabète, l'obésité et les maladies cardiovasculaires, d'autres signes d'appels ne sont pas négligeables :

Le psoriasis (très répandu en Algérie), les gastralgies (courantes en Algérie), les ulcères, l'ulcère gastralgique, les troubles musculo- squelettiques, le mal de dos.

- le médecin du travail face à la souffrance sur le lieu de travail

Face au salarié présentant des troubles dus au harcèlement moral en milieu professionnel, et le vide en matière de réglementation en la matière, les médecins du travail, en Algérie recourent à une procédure qui donne des résultats satisfaisants.

- La procédure :

- Présenter à l'employeur une demande de visite à la médicale du travail
- Se présenter à la médecine du travail en « visite spontanée ».
- Passer à la consultation en visite spontanée.
- En cas d'arrêt de maladie, demander à la médecine du travail une visite de

pré-reprise.

- Reprendre impérativement son travail.

Déclarer sa souffrance à la médecine du travail afin que les médecins puissent intervenir et proposer un aménagement ou un changement de poste.

- Le harcèlement moral comme « accident de travail ».

Lorsque la souffrance est avérée, les médecins du travail déclarent quelques fois cette maladie comme un accident de travail. Ils tentent d'interpeller ainsi les autorités.

Pourquoi ?

La définition d'un accident du travail.

C'est un dommage causé à la santé sur les lieux du travail. Il est censé être pris en charge durant le chemin effectué de la maison au lieu de travail ainsi que le chemin du retour.

Ainsi, les dommages causés à la santé par le harcèlement moral au cours de l'activité professionnelle peuvent être déclarés comme un accident de travail.

- Selon la médecine du travail :

- Il n'existe pas de reconnaissance de maladies professionnelles concernant la souffrance morale au travail.

- Le diagnostic du harcèlement moral est rarement obtenu.

- Il s'agit de convaincre les juges avec peu de pièces dans le dossier en cas de plainte.

L'enjeu est de dépister le plus tôt possible des situations de violence au travail et d'assurer la prise en charge des victimes.

L'action sur les facteurs organisationnels dans le milieu professionnel est la seule approche permettant une réelle prévention précoce et le passage à une prise en charge collective de la souffrance psychique au travail.

VIII - COMMENT DECELER LE HARCELEMENT MORAL ?

LES TYPES DE HARCELEMENTS SUBIS

- Du chef vers le subalterne : il est de type vertical.
- Entre collègues, de type horizontal
- Mixte, les deux associés. Quand une personne est ciblée, à la fois, par ses responsables et par ses collègues.

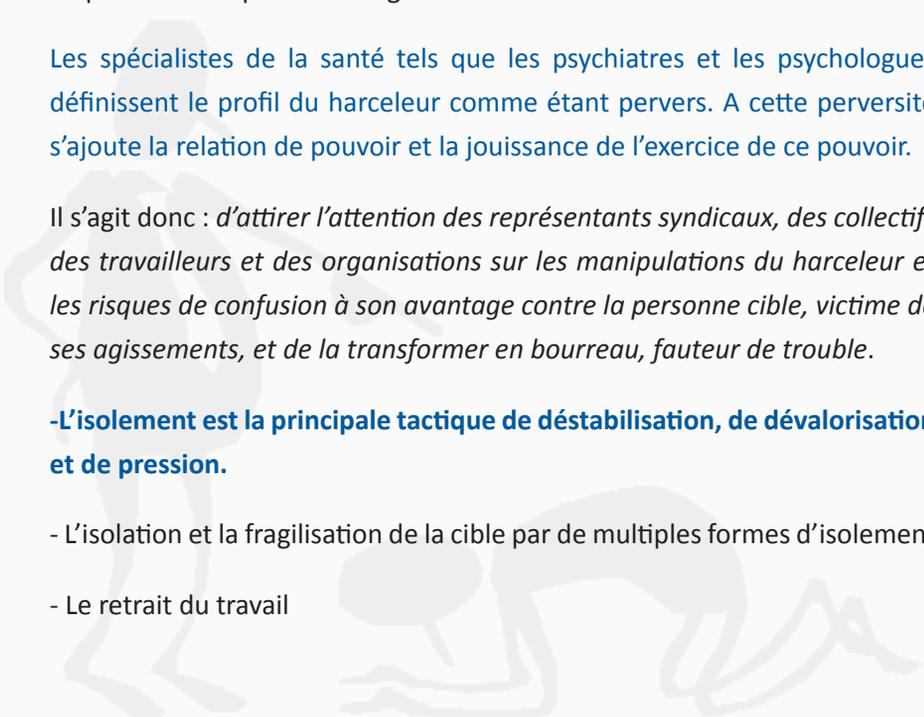
18

Les spécialistes de la santé tels que les psychiatres et les psychologues définissent le profil du harceleur comme étant pervers. A cette perversité s'ajoute la relation de pouvoir et la jouissance de l'exercice de ce pouvoir.

Il s'agit donc : *d'attirer l'attention des représentants syndicaux, des collectifs des travailleurs et des organisations sur les manipulations du harceleur et les risques de confusion à son avantage contre la personne cible, victime de ses agissements, et de la transformer en bourreau, fauteur de trouble.*

-L'isolement est la principale tactique de déstabilisation, de dévalorisation et de pression.

- L'isolation et la fragilisation de la cible par de multiples formes d'isolement
- Le retrait du travail



- Les pressions sur l'entourage.
- La mise au placard, même parfois, doré.
- L'absence de communication.
- Les humiliations directes et indirectes etc.

L'isolement est accompagné de la dévalorisation. La personne cible est rendue responsable de son inactivité.

Aux yeux du collectif elle semble oisive, incompetente. Quand elle résiste ou réagit à la situation, on lui reproche son agressivité qui n'est, pourtant, que réactionnelle.

L'absence d'écoute amène la victime à se renfermer sur elle-même. Elle est, petit à petit, fuie par ses collègues pour diverses raisons dont la complaisance envers le responsable.

Privée de travail, elle n'a plus de communication avec ses collègues. La crainte des représailles de la part du chef, et tant d'autres motifs, l'éloignent ses collègues.

IX - COMMENT REPERER LES TECHNIQUES DE HARCELEMENT ? QUELQUES INDICATEURS.

Les indicateurs ne peuvent relever que de l'ordre du subjectif de la sensibilité des uns et des autres à l'injustice.

Le collectif des travailleurs et les syndicalistes, en particulier, ne sont pas outillés pour déceler le harcèlement moral avant l'effondrement total de la victime.

Dans un entretien avec la personne qui s'estime harcelée, il faut savoir

repérer les techniques couramment utilisées.

- Les techniques relationnelles et la relation de pouvoir.

Tutoyer, couper la parole, utiliser un niveau verbal élevé et menaçant, faire disparaître les savoir-faire sociaux et les civilités, critiquer systématiquement le travail ou le physique du salarié, utiliser des injures publiques, sexistes, racistes, cesser toute communication verbale.

- Les techniques d'isolement et la séparation du sujet de son collectif de travail.

Par des changements d'horaires le séparer de ses collègues habituels, l'omission d'information sur les réunions, l'injonction faite aux autres salariés de ne plus communiquer avec la personne désignée.

20

- Les techniques de persécution, passant par la surveillance des faits et gestes.

Contrôle des communications téléphoniques par ampli ou écoute, vérification des tiroirs, casiers, poubelles, sacs à mains du salarié, contrôle de la durée des pauses, des absences, contrôle des conversations et relations avec les collègues, obligation de laisser la porte du bureau ouverte pour épier, enregistrement, notations sur un cahier.

- Les techniques d'attaque du geste de travail et la perte du sens du travail.

Faire refaire une tâche déjà parfaitement exécutée, définir une procédure d'exécution de la tâche et une fois qu'elle est exécutée, contester la procédure, donner des consignes confuses et contradictoires qui rendent le travail infaisable et qui poussent à la faute.

- Fixer des objectifs irréalistes et irréalisables. Entretenir une situation d'échec, un épuisement professionnel, émettre des critiques systématiques,

déposer les dossiers urgents, quelques minutes avant la sortie de l'agent.

- Les techniques punitives mettent les salariés en situation de justification constante.

- Notes systématiques, utilisation de lettre recommandée avec accusé de réception, menaces de procédure disciplinaire montée de toutes pièces, heures supplémentaires, non validées et non compensées, vacances imposées ou non accordées au dernier moment...

Pour déceler le harcèlement moral, examiner les faits suivants :

- Le détournement du lien de subordination : incivilité à caractère vexatoire, refus de dialoguer, remarques insidieuses ou injurieuses, mots blessants, dénigrement, volonté de ridiculiser et moqueries.

- Le détournement des règles disciplinaires : sanctions injustifiées basées sur des faits inexistantes ou véniels.

- Le détournement du pouvoir de direction : ne pas donner de travail, donner des objectifs irréalisables, donner du travail inutile, isoler.

- Le détournement du pouvoir d'organisation : modifier arbitrairement les conditions de travail ou les attributions essentielles du poste de travail.

- Le harcèlement moral se traduit souvent aussi par des sanctions déguisées ou un détournement de pouvoir, en vertu du devoir d'obéissance de l'agent aux ordres supérieurs.

- La sanction déguisée permet à l'administration d'éliminer un agent sans se soumettre à la procédure disciplinaire.

Le harcèlement moral apparaît souvent :

- Quand il y a un pervers narcissique dans l'entreprise.
- Quand l'organisation du travail est mauvaise.
- Quand il y a une volonté de management par le harcèlement.

X - COMMENT REAGIR ? QUE FAIRE ?

AVANT TOUT, NE PAS SUBIR ET REPRENDRE LES CHOSES EN MAIN

- Tout noter.

Le harcèlement vise à détruire psychologiquement et s'installe dans la durée. La victime peut oublier certains faits, ainsi il convient de noter tous les événements de manière chronologique, réunir le plus grand nombre de preuves.

22 - Faire connaître sa situation le plus largement possible.

Le harceleur isole la victime. Il est impératif de :

- Faire connaître à son entourage la situation.
- Interpeller la direction.
- Attirer l'attention de ses collègues de travail.
- Utiliser son droit à l'expression.

- Rechercher de l'aide.

Ne pas hésiter à s'adresser :

- **Sur les lieux de travail** : aux institutions représentatives de l'établissement, aux délégués syndicaux, à l'administration

- **A l'extérieur de l'entreprise** : au médecin du travail, à l'inspecteur du travail, consulter un syndicat, consulter son médecin traitant, consulter une association spécialisée, consulter un avocat.

Prendre soin de sa santé.

L'employeur doit veiller au maintien de la santé des personnes qu'il emploie.

Ne pas hésiter à s'arrêter de travailler et aller consulter son médecin traitant afin qu'il vérifie votre aptitude à travailler.

XI - A QUI S'ADRESSER ?

1- Le médecin traitant : le rôle du médecin traitant est primordial, car connaissant son patient avant qu'il ne soit harcelé, il peut attester de la dégradation de son état de santé consécutivement aux faits de l'harcèlement.

2- La médecine du travail : c'est à elle que vous pouvez le plus souvent vous adresser. En effet, elle a d'abord un rôle de conseil et d'écoute. Elle saura vous conseiller et vous aider à vous sortir de la dangereuse spirale psychologique dans laquelle est prise la victime.

3- Les commissions hygiène et sécurité : elles peuvent intervenir sur la demande des représentants du personnel ou de l'employeur.

4- L'inspection du travail : elle veille à l'application du droit du travail dans les entreprises. Elle peut agir dans n'importe quelle entreprise et ce même sans l'accord du chef d'établissement.

5- Les associations elles sont censées prendre en charge et aider les victimes par des actions et des mobilisations à grande échelle.

6- La justice : Porter plainte est un élément important si les méthodes de préventions ont échoués.

- LUTTER CONTRE LE HARCELEMENT MORAL.

LA PREVENTION :- OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR :

La première mesure consiste à caractériser la situation. Dès les premiers agissements, établir un listing précis des faits et de leur chronologie, par la tenue d'un cahier de bord en vue de la constitution d'un éventuel dossier et l'élaboration des preuves.

- La prévention, même s'il n'est pas décelé penser à le prévenir.

- Renforcer la sensibilisation, diffuser l'information

- Prêcher par l'exemple

- Surveiller l'atmosphère du milieu de travail

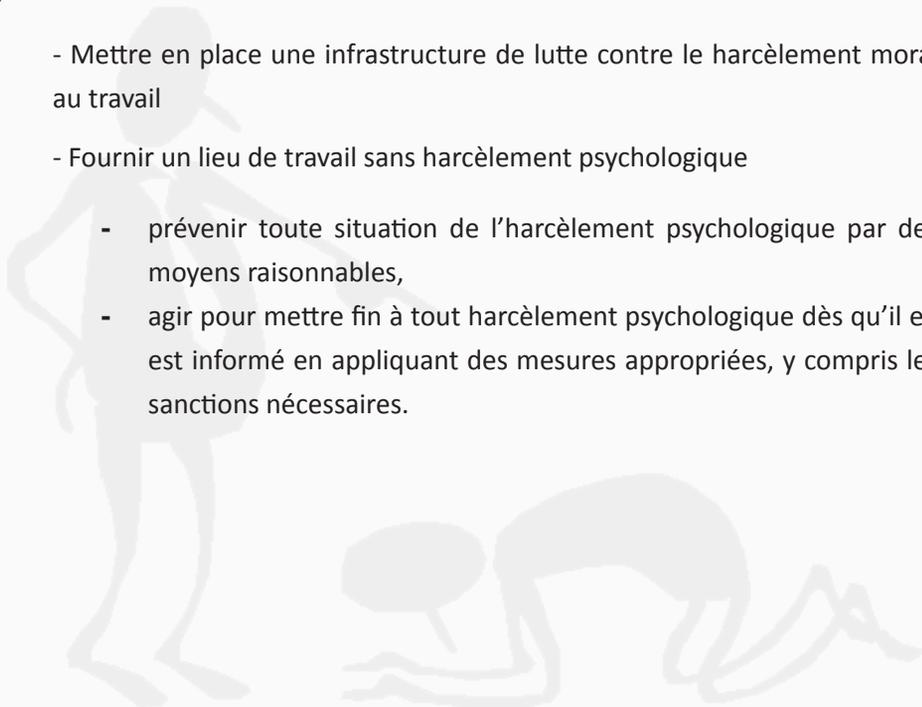
24

- traiter la question avec sérieux.

- Mettre en place une infrastructure de lutte contre le harcèlement moral au travail

- Fournir un lieu de travail sans harcèlement psychologique

- prévenir toute situation de l'harcèlement psychologique par des moyens raisonnables,
- agir pour mettre fin à tout harcèlement psychologique dès qu'il en est informé en appliquant des mesures appropriées, y compris les sanctions nécessaires.



XII - ANNEXE

1- LETTRE TYPE DENONCANT LE HARCELEMENT MORAL

Monsieur/Madame Prénom Nom:

Adresse:

Adresse

Date

Monsieur

Objet : signalement de harcèlement
Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

Comme je vous l'ai déjà signalé, j'ai été victime, à plusieurs reprises, de pressions de la part de (*précisez le nom de la personne*).

25

Ces agissements répétés semblent tomber sous le coup de la loi et du code du travail qui stipule qu'aucun salarié ne doit subir des agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptibles de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel».

Etant donné votre fonction (*précisez la fonction de la personne à qui le courrier est adressé*), je souhaiterais que vous fassiez part de mes remarques à la direction de notre société afin qu'elle lance une enquête ainsi qu'une campagne de prévention, comme l'y oblige la loi (article . du code du travail).

En cas de besoin, je serai en mesure de vous fournir les preuves nécessaires prouvant les agissements de monsieur (*précisez*).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.

BIBLIOGRAPHIE

Cloke, Kenneth et Joan Goldsmith, *Resolving Conflict at Work*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 2000.

Fisher, Roger et William Ury, *Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Books, New York, 1981.

Folger, Joseph P., Marshall Scott Poole et Randall K. Stutman, *Working through Conflict*, Longman, New York, 2001.

Landier, Hubert et Daniel Labbé, *Les relations sociales dans l'entreprise : pratiques et enjeux, rôle des partenaires, communication, négociation et gestion des conflits*, Éditions Liaisons, Rueil-Malmaison, 1999.

Pastor, Pierre et Richard Breard, *La gestion des conflits. La communication à l'épreuve*. Éditions Liaisons, Rueil-Malmaison, 2000.

Ury, William, *Getting Past No: Negotiating with Difficult People*, Bantam Books, New York, 1991.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2001

N° de cat. : F2-160/2001 ISBN : 0-662-65835-3. Ce document est disponible en médias substituts et sur le site Connexions RH du Conseil du Trésor, à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/tbs-sct/organization-organisation/hr-rh-eng.asp>.

Akanyildiz K., "Harassment at work . a serious health problem", dans *Nordic Labour Journal*, tome 1, 1999, p. 6.

American Heritage Publishing Co., Inc., *The Heritage illustrated Dictionary of the English language*, New York, 1973.

Assemblée Nationale, Proposition de loi relative au harcèlement moral au travail, n° 2053, 22 décembre 1999.

Binder M., *Mobbing aus arbeitsrechtlicher Sicht*, Vienne, 1999.

Camera dei Deputati, N. 6410, 30.9.1999.

Commission des Communautés européennes, recommandation de la Commission sur la protection de la dignité des personnes au travail (91/131/CEE).

Craig P. et de Búrca G., *EC LAW*, Oxford, 1995.

Department of Trade and Industry, communication de presse P/2000/736, 7.11.2000.

Deutscher Gewerkschaftsbund, dans http://www.dgb.de/themen/mobbing_05.htm.

Duden, Die deutsche Rechtschreibung, Mannheim/Leipzig/Vienne/Zurich, 1996.

Comité économique et social, avis sur le cadre général d'action de la Commission des Communautés européennes en matière de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé au travail, dans JO C 195, 18.7.1994, p. 88.

Comité économique et social, avis sur la communication de la Commission sur un programme communautaire en matière de sécurité, d'hygiène et de protection de la santé au travail (1996-2000), et sur la proposition de décision du Conseil adoptant un programme de mesures non législatives d'amélioration de la santé et de la sécurité au travail, JO C 39, 12.2.1996, p. 26.

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, État de la sécurité et de la santé au travail dans l'Union européenne, Bilbao, septembre 2000.

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Seconde étude européenne des conditions de travail, Dublin 1996.

Hadikan R./O'Driscoll M., The Bullying culture, Oxford, 2000.

Health and Safety Authority, "Bullying in the workplace: Is it a Problem?" dans Health and Safety Authority Newsletter, janvier/février 1998, (<http://www.has.ie/osh/news1106.htm>).

Hirigoyen M.-F., Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien, Paris, 1998.

Industriegewerkschaft Metall, Mobbing . wo andere leiden, hört der Spaß auf, Francfort-sur-le-Maine, 1997, (<http://www.igmetall.de/buecher/onlinebroschueren/mobbing/mobbing.html>).

Organisation internationale du travail (OIT), Lorsque travailler devient dangereux, 1998, (<http://www.ilo.org/public/english/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>).

Ishmael A. with Alemoru B., Harassment, bullying and violence at work, Londres, 1999.

Kreuzer C., "Mobbing, Bullying und Bossing aus juristischer Perspektive" dans Personalführung, tome 3, 2000, p. 62.

Leymann, H. The Mobbing Encyclopaedia, (<http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>).

Neuberger O., Mobbing, Übel mitspielen in Organisationen, Munich, 1999.

Sénat de Belgique, Proposition de loi relative au harcèlement moral par la dégradation délibérée des conditions de travail, 2-419/1 . 1999/2000.

Stern sur <http://www.stern.de/magazin/titel/2000/04/mobbing-2.html>.

STTK, The Without Violence campaign sur <http://www.sttk.fi/kiusa/engl.html>.

Conseil national suédois de la sécurité et de la santé au travail, recommandations générales du Conseil national suédois de la sécurité et de la santé au travail sur la mise en oeuvre des dispositions relatives à des mesures de lutte contre la persécution au travail, AFS 1993:17.

Conseil national suédois de la sécurité et de la santé au travail, arrêté du Conseil national suédois de la sécurité et de la santé au travail contenant des dispositions relatives à des mesures de lutte contre la persécution au travail, arrêté AFS 1993:17.

Tweede Kamer der Staten-Generaal, Voorstel van wet van de leden Bussemaker, Schimmel en Van Gent tot wijziging van het Burgerlijk Wetboek in verband met de invoering van een klachtrecht voor de individuele werknemer, 1999-2000, 27 274.

Wolmerath M., Mobbing im Betrieb - Rechtsansprüche und deren Durchsetzbarkeit -, Juristische Dissertation Bremen, Baden-Baden 2001.

Zapf D., "Mobbing in Organisationen . Überblick zum Stand der Forschung" dans Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 1999, p. 12.

Liste des autres publications de la Série Affaires Sociales:

SOCI 107 Outflagging and Second Ship Registers: Their impact on manning and Employment, Avril 2000, EN (original)

SOCI 106 Atypical Work in the EU, Mars 2000, EN (original);

SOCI 105 Les perspectives de la politique antidiscriminatoire - l'article 13 du Traité CE et ses applications possibles, Mars 2000, DE (original), EN, FR;

SOCI 104 Droits sociaux fondamentaux en Europe, Mars 2000, DE (original), EN, FR;

SOCI 103 L'impact des travaux du Parlement européen sur la législation sociale des Communautés, Juillet 1999, EN (résumé dans toutes langues);

SOCI 102 La création d'emplois au moyen de financements alternatifs de la sécurité sociale, Octobre 1998, toutes langues;

SOCI 101 Croissance et structures de l'activité non salariée dans les États membres de l'UE, Novembre 1998, EN (résumé dans toutes langues);

SOCI 100 La dimension sociale de l'élargissement: Législation et politique sociales dans la République Tchèque, en Estonie, en Hongrie, en Pologne et en Slovaquie, Avril 1998, EN (résumé dans toutes langues).

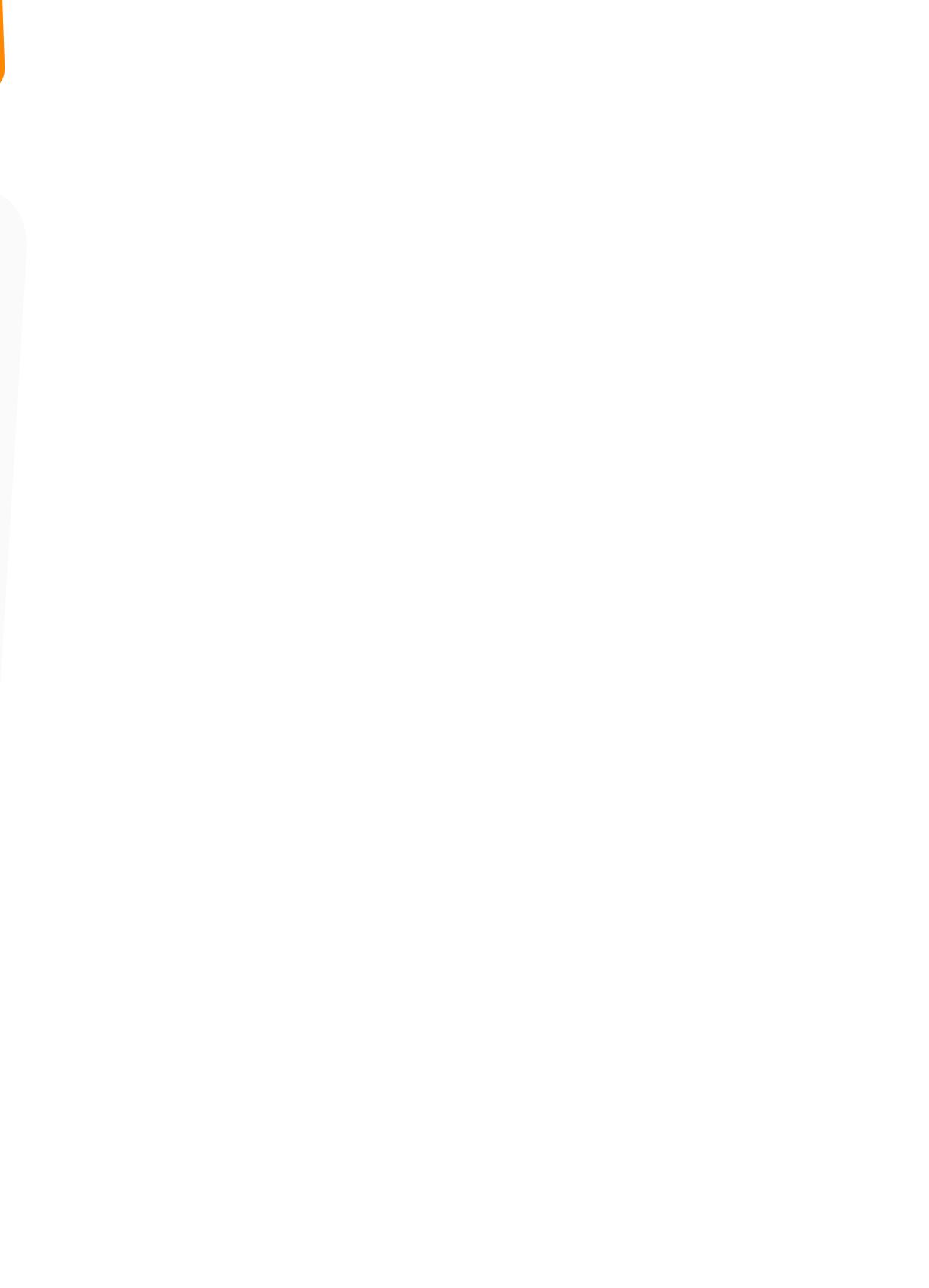
L'HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL

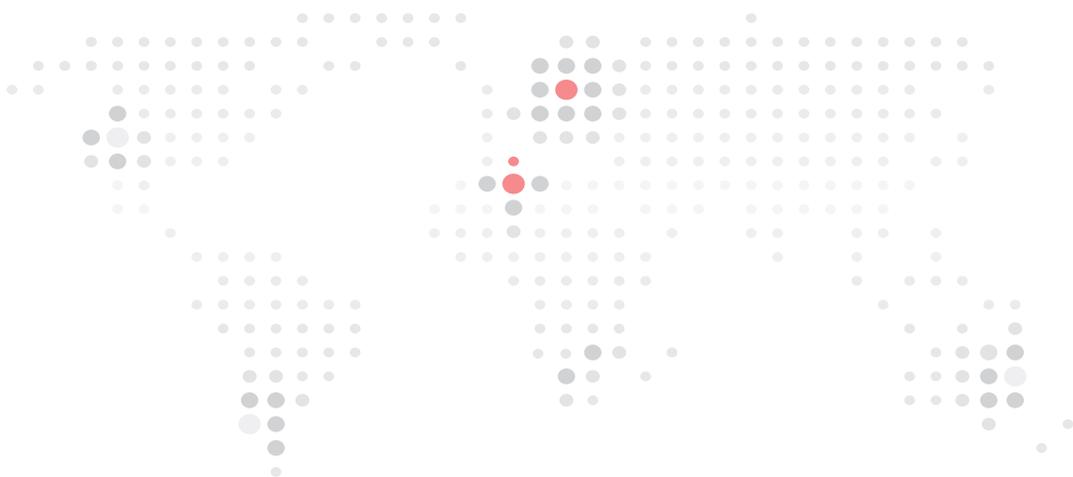
Note

Note

L'HARCELEMENT MORAL EN MILIEU PROFESSIONNEL

Note





Fondation Friedrich Ebert
49, rue Bachir Ibrahimi (ex chemin Poirson)
16030 El Biar / Alger.
Tél: +213 21 92 68 95. Fax: +213 21 92 12 49
info@fes-alger.org

**FRIEDRICH
EBERT** 
STIFTUNG

