



Foundation Findings

Violence physique et
psychologique sur le
lieu de travail



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

**Lorsque vous citez cette publication, veuillez utiliser la référence suivante :
Eurofound (2013), *Violence physique et psychologique sur le lieu de travail*,
Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.**

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) est une agence tripartite de l'Union européenne dont le rôle est de fournir des connaissances dans le domaine des politiques sociales et liées au travail. Eurofound a été instituée en 1975 par le règlement (CEE) n° 1365/75 du Conseil en vue de contribuer à la planification et à la mise en place de meilleures conditions de vie et de travail en Europe.

© Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2014.

Les demandes concernant la traduction ou la reproduction sont à adresser au directeur de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail,
Wyattville Road, Loughlinstown, Dublin 18, Irlande.
Téléphone : (+353 1) 204 31 00
Courriel : information@eurofound.europa.eu
Web : www.eurofound.europa.eu

ISBN 978-92-897-1135-7

ISSN 1830-8805

doi : 10.2806/49169



Contexte politique



La violence sur le lieu de travail peut se manifester de différentes manières. L'éventail des comportements négatifs regroupés sous la dénomination générique de «violence sur le lieu de travail» est si large et diversifié qu'il est difficile d'adopter une approche unifiée et globale intégrant toutes les formes de violence sur le lieu de travail. Il s'agit là d'un défi majeur pour les décideurs politiques.

Bien que la violence physique sur le lieu de travail ait toujours été reconnue, il n'en est pas de même pour la violence psychologique qui ne fait que depuis peu l'objet d'une attention publique et d'une préoccupation commune de la part des travailleurs, des syndicats, des employeurs, des organes publics et des experts, à l'échelle internationale.

En 2001, le comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la protection de la santé sur le lieu de travail de la Commission européenne attirait l'attention dans son «Avis relatif à la violence sur le lieu de travail» sur l'ampleur croissante du phénomène de violence psychologique, et reconnaissait que «la violence physique peut avoir des conséquences non seulement physiques, mais également psychologiques, immédiates ou différées».

Plus récemment, la Stratégie communautaire 2007-2012 pour la santé et la sécurité au travail (COM (2007) 62) soulignait «l'émergence de

nouveaux facteurs de risque (violence au travail, y compris le harcèlement sexuel et psychologique)». Le document inclut aussi un avertissement adressé aux décideurs : «Les problèmes de santé mentale constituent la quatrième cause la plus fréquente d'incapacité de travail [...]; l'OMS estime que la dépression en sera le principal motif d'ici à 2020».

Pour répondre aux inquiétudes croissantes que suscitent le développement et la gravité de la violence psychologique, un certain nombre de pays européens ont introduit une nouvelle législation ou intégré de nouvelles dispositions dans leur législation, afin de s'attaquer au problème. D'autres pays ont opté pour des instruments non réglementaires (tels que des codes de pratique et des dispositions dans les accords collectifs).

La reconnaissance accrue de la violence psychologique par le public et les gouvernements s'explique de différentes manières. Premièrement, de nombreuses études ont mis en lumière le fait que la violence psychologique, notamment le harcèlement moral, est un problème social d'une ampleur considérable qui a des répercussions néfastes sur la santé et le bien-être des travailleurs. Les données administratives montrent aussi que l'augmentation de l'incidence des problèmes de santé liés au travail est attribuable à des causes plutôt psychologiques et psychosociales que

Harcèlement racial : Comportement indésirable lié à la race ou à l'origine ethnique [...] qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Source : Directive 2000/43/CE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique.

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

Source : Directive 2002/73/CE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et aux conditions de travail.

physiques. En outre, plusieurs décisions de justice de différents pays ont reconnu la violence psychologique comme un risque professionnel d'importance égale aux autres problèmes caractéristiques des différents environnements de travail.

Il est de plus en plus admis que toutes les formes de violence sur le lieu de travail impliquent une atteinte à la dignité des personnes et peuvent constituer un risque pour leur santé et leur sécurité. Comme nous pouvons le constater à partir de nombreuses définitions établies par les législations nationales et la législation communautaire, le centre d'attention relatif à la violence sur le lieu de travail s'est élargi pour inclure la dignité au travail, les droits humains et le combat contre la discrimination. Au niveau de l'UE, cette tendance est illustrée par l'adoption en 2000 et 2002 des directives communautaires «anti-discrimination» concernant précisément le harcèlement racial et sexuel sur le lieu de travail (directives 2000/43/CE et 2002/73/CE du Conseil). Les définitions établies dans ces directives constituent une base commune pour toutes les législations nationales dans ce domaine. Les deux directives indiquent que toute forme de discrimination raciale et sexuelle, et de harcèlement sexuel, constitue une atteinte à la dignité de la personne.

En dehors de ces directives, aucun texte législatif communautaire ne fait explicitement référence à la violence et au harcèlement moral sur le lieu de travail, même si beaucoup considèrent que le sujet est implicitement

couvert par la directive cadre de l'UE sur la santé et la sécurité au travail de 1989 (directive 89/391/CEE du Conseil).

Dans sa «résolution sur le harcèlement au travail - 2001/2339 (INI)», le Parlement priait instamment la Commission européenne «d'envisager une clarification ou une extension du champ d'application de la directive-cadre pour la santé et la sécurité au travail, ou bien l'élaboration d'une nouvelle directive-cadre en tant qu'instrument juridique destiné à lutter contre le harcèlement moral et en tant que mécanisme de défense du respect de la dignité humaine du travailleur, de sa vie privée et de son honneur».

En janvier 2005, la Commission européenne a consulté les partenaires sociaux européens – l'organisation patronale UNICE (aujourd'hui BusinessEurope), l'UEAPME (Union européenne de l'artisanat et des petites et moyennes entreprises), le CEEP (Centre européen des entreprises à participation publique et des entreprises d'intérêt économique général) et la CES (Confédération européenne des syndicats) – sur l'utilité d'une initiative dans le domaine de la violence sur le lieu de travail (y compris le harcèlement moral). La Commission mettait l'accent sur les conséquences négatives de la violence psychologique sur la santé mentale et physique des travailleurs, et attirait l'attention sur les conclusions de certaines études qui signalaient une baisse de productivité induite par la violence psychologique comprise entre 1 et 2 % (Eurofound, 2006a).



Après cette consultation, les partenaires sociaux européens ont accepté de traiter cette question dans le cadre des structures existantes du dialogue social européen. L'accord-cadre autonome sur le harcèlement et la violence au travail signé en avril 2007 par les partenaires sociaux européens témoigne de la prise de conscience commune de la nature et de l'étendue du problème. L'accord déclare qu'«employeurs et salariés ont un intérêt mutuel à traiter [...] cette problématique qui peut avoir de graves conséquences économiques et sociales» et vise à accroître la conscience et la compréhension qu'eux et leurs représentants ont de ce phénomène.

L'accord reconnaît que le harcèlement et la violence peuvent revêtir diverses formes, y compris le harcèlement physique, psychologique et/ou sexuel. Il ne fait aucun doute que la violence sur le lieu de travail peut s'exercer de différentes manières, allant de cas mineurs de manque de respect à des actes plus graves de harcèlement ou de violence, et

prendre la forme d'incidents isolés ou à de comportements répétés et systématiques.

Le 17 mars 2008, la CES a publié un guide d'interprétation de l'accord-cadre 2007 pour assister ses organisations membres dans la mise en œuvre de ce dernier et assurer un meilleur suivi et une évaluation précise des résultats obtenus.

En s'appuyant sur l'accord-cadre intersectoriel de 2007, huit organisations européennes de partenaires sociaux¹ œuvrant dans différents secteurs ont adopté, en septembre 2010, des lignes directrices multisectorielles visant à s'attaquer à la violence et au harcèlement associés au travail perpétrés par des tiers, tels que des clients, des consommateurs, des patients ou des étudiants (Eurofound, 2011a). Cela reflète une prise de conscience et une reconnaissance grandissante du fait que la violence ou le harcèlement au travail peuvent être perpétrés par des personnes autres que des collègues.

¹ Le Conseil des communes et régions d'Europe (CCRE); la Confédération Européenne des Services de Sécurité (CoESS); la Fédération européenne des employeurs de l'éducation (EFEE); la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP); le Comité syndical européen de l'éducation (CSEE); EuroCommerce, qui représente les secteurs du commerce de détail, de gros et du commerce international dans l'UE; la fédération syndicale UNI-Europa; et l'Association européenne des employeurs du secteur hospitalier et de la santé (HOSPEEM).

Résultats clés

- **La violence sur le lieu de travail est un phénomène social d'une certaine ampleur.** Globalement, environ 6 % des travailleurs européens indiquent avoir subi une forme de violence, physique ou psychologique, sur leur lieu de travail au cours des douze derniers mois, et 12 % des travailleurs disent avoir fait l'objet de formes de violence non physiques (par exemple des insultes, des menaces de violence physique et des attentions sexuelles non désirées) au cours du dernier mois précédant l'enquête.
- **Dans l'ensemble, le niveau de violence psychologique signalé est plus élevé que celui de la violence physique.** Parmi les différents types de violence psychologique, le harcèlement moral ou le harcèlement en général est plus répandu que le harcèlement sexuel.
- **On constate des écarts de niveau d'exposition au harcèlement moral sur le lieu de travail entre les pays européens.** Globalement, l'exposition au harcèlement, y compris moral, est plus marquée en France et dans les pays du Benelux, tandis que les niveaux signalés de harcèlement sont plus faibles dans les pays d'Europe du Sud et de l'Est. Les variations entre les pays du niveau d'exposition signalée peuvent refléter différents niveaux de conscience du problème et de volonté de signaler les abus, ainsi que différents niveaux d'occurrence réelle.
- **Les principaux écarts d'incidence de la violence sur le lieu de travail sont mis en évidence lorsque l'on compare les différents secteurs.** L'exposition à toutes les formes de violence tend à se concentrer dans les secteurs d'activité impliquant un niveau de contact avec le public supérieur à la moyenne. Le niveau de violence physique et psychologique est particulièrement élevé dans les secteurs de la santé, du travail social et des services publics.
- **Les femmes, en particulier les jeunes femmes, semblent plus exposées au harcèlement sexuel sur le lieu de travail que leurs homologues masculins.**
- **Les violences aussi bien physiques que psychologiques ont des répercussions importantes sur la santé et le bien-être des travailleurs.** Les travailleurs exposés à des risques psychosociaux signalent nettement plus de problèmes de santé liés au travail que les autres. Les symptômes les plus fréquemment évoqués sont le stress, les troubles du sommeil, la fatigue et la dépression.
- **L'exposition à la violence psychologique est corrélée à des taux d'absentéisme supérieurs à la moyenne.** Même si la violence psychologique a, par nature, un effet cumulatif plus important que la violence physique, ses effets négatifs sur la santé mesurés en termes d'absentéisme semblent aussi préjudiciables que la violence physique sur le lieu de travail.
- **L'environnement de travail contribue à l'incidence de la violence sur le lieu de travail.** Par exemple, un travail très intense (délais serrés, travail très rapide), un grand nombre de contraintes relatives au rythme de travail et des contacts fréquents avec les consommateurs, les clients et des personnes autres que les collègues de travail, sont associés à un risque de harcèlement supplémentaire.



Analyse du concept



Concepts et terminologie

Le terme «violence sur le lieu de travail» regroupe généralement la violence physique et la violence psychologique. Lorsque l'on définit la violence physique, on établit souvent une distinction entre des expériences réelles de violence et des menaces de violence.

L'incidence de ces menaces est en général supérieure à l'exposition à des abus physiques réels. Selon la quatrième enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS; Eurofound, 2007c), environ 6% des travailleurs européens indiquent avoir été exposés à des menaces de violence, tandis que 5% signalent qu'ils ont personnellement fait l'objet d'actes de violence réels au cours des 12 mois précédents.

Il est néanmoins important de garder à l'esprit que différentes formes de violence peuvent interagir ou se chevaucher et qu'il est difficile d'établir une distinction précise entre une forme de violence et une autre. Par exemple, la violence physique peut caractériser à la fois le harcèlement moral et le harcèlement sexuel. Par conséquent, il convient de faire preuve de circonspection avant de tracer une ligne de séparation entre violence physique et violence psychologique.

La violence psychologique, impalpable, est encore plus difficile à définir que la violence physique, et la frontière entre comportements acceptables et inacceptables n'est pas

clairement tracée. De manière générale, la violence psychologique regroupe un vaste ensemble de comportements perturbateurs tels que le harcèlement, y compris moral, la coercition, l'abus verbal et le harcèlement sexuel.

En Europe, différents termes sont utilisés pour qualifier les comportements hostiles et négatifs sur le lieu de travail. Reflétant les différents efforts entrepris pour cerner les formes plus subtiles de harcèlement et de violence sur le lieu de travail, ces comportements ont été conceptualisés sous les noms de harcèlement moral, «mobbing» ou «bullying».

Une précédente étude d'Eurofound (2003) témoigne d'une assimilation des termes définissant les comportements négatifs et abusifs et d'une convergence des comportements réels associés à ces termes, ce qui pourrait révéler l'émergence d'une compréhension globale et commune du concept de violence sur le lieu de travail. Parallèlement, certains termes nationaux spécifiques se sont généralisés dans plusieurs pays. Par exemple, «pesten» aux Pays-Bas, «harcèlement moral» en France, «molestie» en Italie, «coacção» au Portugal et «acoso» en Espagne.

Dans certains pays, une harmonisation de la terminologie a été entreprise et les documents politiques ou législatifs ont été modifiés en

conséquence. Ainsi, en Irlande, le code déontologique révisé sur le harcèlement moral sur le lieu de travail a introduit une distinction entre «bullying» (harcèlement moral) et «harassment» (harcèlement). Alors que le terme «bullying» est défini comme «un comportement inapproprié régulier qui sape le droit à la dignité de la personne au travail, qui est dirigé contre une personne ou un groupe de personnes, et a pour objectif qu'elle(s) se sente(nt) inférieure(s) aux autres», la définition du terme «harassment» qui inclut la notion de harcèlement sexuel, se fonde sur l'un des neuf motifs de prévention de la discrimination énumérés dans la loi de 1998 sur l'égalité dans l'emploi (Eurofound, 2007a). Dans d'autres pays, des critères ont été établis pour définir avec précision le concept de violence psychologique. Ainsi, en 2004, la Pologne a introduit des dispositions spécifiques dans son code du travail (Eurofound, 2008b). Elle les a par la suite modifiées pour y intégrer les critères qui définissent ce comportement négatif.

Malgré les nombreuses difficultés qui subsistent pour définir un phénomène aussi complexe, les variations terminologiques posent moins de problèmes et semblent s'estomper peu à peu. Que les termes utilisés pour définir la violence sur le lieu de travail convergent ou non, notamment en ce qui concerne les termes anglais «bullying» ou «harassment», il est maintenant reconnu que les processus psychologiques et les résultats (diminution du

bien-être des travailleurs affectés) des comportements abusifs semblent très similaires.

Tendances et modèles de l'expérience de la violence sur le lieu de travail

Tendances à long terme

L'exposition à la violence sur le lieu de travail a été modélisée et suivie par Eurofound au cours des différentes phases de réalisation de l'Enquête européenne sur les conditions de travail (EWCS), qui s'est déroulée de 1995 à 2010². Une analyse de l'évolution des différentes tendances observées au fil des années montre une diminution des niveaux d'exposition à la violence physique. En 2010, 2 % des travailleurs européens ont déclaré avoir subi une forme de violence physique au travail au cours des douze mois précédents, contre 4 % en 1995, et 5 % en 2000 et 2005. S'agissant du harcèlement, y compris moral, sur le lieu de travail, les niveaux d'exposition signalés ont baissé d'un point de pourcentage depuis 2005. (Eurofound, 2012)

Il est possible que les niveaux de violence sur le lieu de travail signalés ne représentent qu'une petite partie des faits réels; les conclusions de l'enquête EWCS reposent sur la bonne volonté des répondants et leur propension à révéler le problème et à s'identifier en tant que victimes ou cibles. Il est important de souligner qu'un biais de sélection peut aussi engendrer des sous-déclarations.

Tableau 1: Données EWCS (1995–2010) sur la violence sur le lieu de travail

% de tous les travailleurs au cours des 12 mois précédents	1995 UE-15	2000 UE-15	2005 UE-15	2005 UE-27	2010 UE-15	2010 UE-27
Violence physique	4	5	6	5	2	2
Menaces de violence physique	-	-	6	6	5*	5*
Harcèlement moral ou harcèlement	-	-	5	5	5	4
Intimidation	8	9	-	-	-	-
Attentions sexuelles non désirées**	2	2	2	2	2	2
Harcèlement sexuel	-	-	-	-	1	1

Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 1995–2010

* La période de référence de la question est passée de 12 mois (en 2005) à 1 mois (en 2010).

** Assimilées à du harcèlement sexuel jusqu'à 2005. Là aussi, la période de référence est passée de 12 à 1 mois en 2010.

² Les tendances à long terme ne sont pas disponibles pour les menaces de violence physique, étant donné que la question a été introduite pour la première fois dans le questionnaire de l'enquête en 2005; dans l'enquête la plus récente, la période de référence de la question est passée de 12 mois à 1 mois. La question sur la violence physique a également été modifiée en 2010; les deux questions sur la violence physique exercée par des collègues et des personnes autres que des collègues ont été réunies en une seule question qui n'établit pas de distinction entre les auteurs de la violence. La question sur les attentions sexuelles non désirées a été modifiée en 2010 (la période de référence est passée de 12 mois à 1 mois) et une nouvelle question sur le harcèlement sexuel a été introduite.



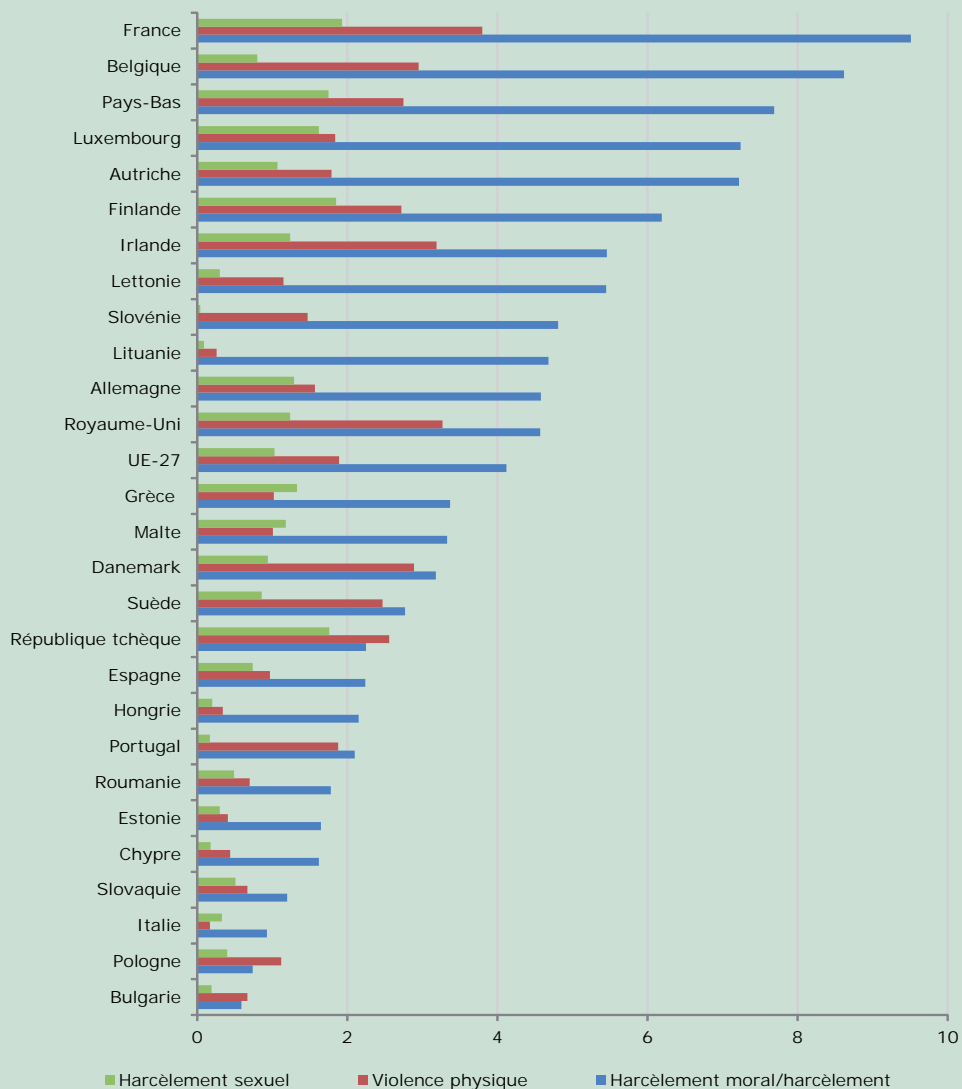
Nous pouvons supposer que de nombreux travailleurs ayant subi des faits graves d'abus physique ou psychologique se soient déjà retirés du marché du travail et n'apparaissent donc pas dans l'échantillon de l'enquête.

Écarts entre pays

Comme le montre l'analyse par pays de la cinquième EWCS (2010), en général

l'exposition au harcèlement ou au harcèlement moral sur le lieu de travail est supérieure en France et dans les pays du Benelux tandis que les pays affichant les plus faibles niveaux d'exposition au harcèlement moral sont la Bulgarie, la Pologne et l'Italie (avec des niveaux signalés au-dessous de 1%). Il convient de noter une baisse des niveaux signalés de harcèlement moral et de violence physique

Figure 1: Exposition à la violence sur le lieu de travail par pays, UE-27 (%)



Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

dans la plupart des pays. L'incidence du harcèlement sexuel en Europe est très faible : 1 % en moyenne, et les niveaux signalés ne dépassent 2 % dans aucun des États membres.

Ces chiffres relativement faibles nécessitent néanmoins quelques précisions : les niveaux de signalement de la violence psychologique et physique qui ressortent de l'EWCS devraient être replacés dans le contexte d'une vaste enquête européenne sur les conditions de travail. Les enquêtes qui étudient le phénomène de manière plus approfondie risquent de déboucher sur des estimations plus élevées.

Le niveau de signalement des problèmes peut parfois refléter des différences culturelles et linguistiques égales, et pas seulement la prévalence réelle. En particulier, les concepts et les définitions sont souvent chargés d'un poids culturel et enracinés dans des stéréotypes et des traditions profondément ancrés qui, dans certains cas, peuvent conduire à sous-estimer le phénomène ou à tolérer des comportements inacceptables. Par exemple, dans certains pays (comme dans le sud de l'Europe), le concept de harcèlement moral sous-entend fréquemment une certaine faiblesse de la part de la cible du harcèlement et peut générer une réticence à révéler le problème. Dans le cas du harcèlement sexuel, les personnes cibles sont parfois réticentes à qualifier leur expérience de harcèlement sexuel parce qu'elles peuvent considérer ces actes comme n'étant pas suffisamment graves ou risquent d'avoir honte de signaler le problème.

Il est difficile d'identifier de manière certaine les pays qui connaissent l'incidence la plus élevée de violence sur le lieu de travail, en particulier de harcèlement moral et de harcèlement sexuel : les différentes études statistiques sur ce sujet conduisent à des conclusions différentes.

Les études réalisées à ce jour par Eurofound indiquent que la prévalence du harcèlement moral varie largement (avec des pourcentages allant de 1 % à plus de 50 %) en fonction de la manière dont la question est formulée, de la période de référence indiquée, du métier ou du secteur d'activité des répondants, et en fonction du pays (Eurofound, 2003).

En d'autres termes, les méthodes empiriques utilisées pour étudier le phénomène de la violence sur le lieu de travail étant différentes, elles tendent à générer d'importantes variations de résultats.

L'Observatoire européen des conditions de travail de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

(Eurofound) apporte des informations supplémentaires sur les taux de prévalence des différentes formes de violence sur le lieu de travail, à tout le moins pour certains pays européens. Le présent document passe brièvement en revue les différentes conclusions tirées des études nationales communiquées à l'Observatoire.

La cinquième étude de cohorte danoise sur l'environnement de travail, effectuée en 2010 par le Centre national de recherche pour l'environnement de travail, a révélé une augmentation significative du nombre de personnes signalant avoir été exposées au harcèlement moral (13 %), à la violence physique (8 %) et à des menaces de violence (11 %), par rapport aux chiffres de 2005 (respectivement 10 %, 3 % et 6 %) (Eurofound, 2011b).

L'enquête sur la qualité de la vie professionnelle réalisée en Finlande en 2008, apportait une vision plus nuancée de la prévalence du harcèlement moral en Finlande que celle qui ressort de la quatrième enquête EWCS. Selon l'étude nationale, plus de deux travailleurs finlandais sur cinq (44 %) ont signalé des faits de harcèlement moral se produisant sur le lieu de travail au moins de manière occasionnelle, tandis que 6 % des répondants ont signalé un harcèlement moral permanent sur le lieu de travail. Interrogés sur leur vécu personnel, les répondants ont signalé des taux d'incidence nettement inférieurs; seulement 4 % des travailleurs ont signalé faire personnellement l'objet de harcèlement moral sur leur lieu de travail au moment de l'enquête, 13 % ont indiqué avoir fait l'objet de harcèlement moral antérieurement sur leur lieu de travail actuel, et 8 % sur leur lieu de travail précédent (Eurofound, 2009a).

Comme l'indique la cinquième enquête EWCS, les Pays-Bas affichent également un niveau d'exposition au harcèlement moral signalé supérieur à la moyenne. En utilisant un format de questionnaire similaire à celui de l'enquête Eurofound, l'enquête néerlandaise sur les conditions de travail (Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden, NEA) a permis de tracer la courbe des taux d'incidence des différentes formes de violence sur le lieu de travail depuis 2000 (Eurofound, 2006f). L'enquête NEA 2009 a démontré que la violence, l'intimidation, les attentions sexuelles non désirées et le harcèlement moral sur le lieu de travail peuvent être perpétrés par des collègues ou des supérieurs hiérarchiques ou par des « tiers » (des élèves, des clients, des passagers ou des patients...); une plus grande



prévalence est observée au niveau de ces derniers. Environ 19 % des travailleurs néerlandais ont subi des actes d'intimidation de la part de tiers au cours d'une période de 12 mois, et 11 % des travailleurs néerlandais indiquent avoir subi des actes d'intimidation de la part de collègues. Un travailleur néerlandais sur vingt a reçu des avances sexuelles non désirées de la part de tiers et 2 % disent en avoir reçu de la part de collègues (Eurofound, 2010b).

Il convient de noter que jusqu'en 2004, le concept d'«intimidation» (par des collègues) était utilisé dans l'enquête néerlandaise pour les actes de harcèlement moral, de la même manière qu'il était utilisé dans les éditions précédentes de l'EWCS. Cependant, il semble que l'intimidation correspondrait davantage à des menaces de violence physique. De ce fait, un nouvel indicateur de harcèlement moral a été introduit dans l'enquête néerlandaise en 2004. Selon la dernière édition de la NEA, environ 7 % des travailleurs néerlandais ont indiqué avoir fait l'objet de harcèlement moral par des clients au cours des 12 mois précédents, et par ailleurs 8 % des travailleurs néerlandais ont dit avoir subi de tels traitements négatifs de la part de collègues. Certaines études nationales ont utilisé un mode de mesure plus «objectif» du harcèlement moral, c'est-à-dire un questionnaire sur les actes négatifs dans le cadre duquel, contrairement aux enquêtes précitées, les répondants doivent seulement indiquer la

fréquence à laquelle ils sont confrontés à une série de comportements négatifs de la part d'autres personnes. Même si certains actes négatifs ne peuvent être considérés comme du harcèlement moral, ils révèlent l'existence d'un risque de harcèlement moral susceptible de se concrétiser. Les actes négatifs sont considérés comme du harcèlement moral lorsqu'ils visent systématiquement la même personne pendant un certain laps de temps.

Suite à la mise au point de cette méthode, une étude danoise réalisée en 2009 par le Centre national de recherche sur l'environnement de travail (Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, NFA) a révélé que 10,8 % des répondants danois sont exposés au harcèlement moral. Alors que 1,4 % des répondants sont sujets au harcèlement moral au moins une fois par semaine, 9,4 % indiquent y être «parfois» confrontés (Eurofound, 2010a).

Une étude réalisée ultérieurement en Belgique selon la même approche (Eurofound, 2006c) distingue six groupes de répondants : ceux qui ne sont «pas harcelés moralement» (35,3 %), ceux qui sont soumis à des «critiques limitées au travail» (27,7 %), ceux qui sont confrontés à des «rencontres négatives limitées» (16,5 %), ceux qui sont «parfois harcelés moralement» (9 %), ceux qui sont «harcelés moralement pour des raisons liées au travail» (8,3 %), et enfin, les «victimes» (3,2 %). Les travailleurs «parfois harcelés moralement» signalent être exposés à

une large palette de comportements de harcèlement moral même si, en général, ces comportements ne se produisent que de manière occasionnelle; en revanche, le groupe des répondants très exposés signale de manière systématique un niveau élevé d'exposition à des comportements négatifs liés au travail.

Concernant d'autres formes de harcèlement, la cinquième enquête EWCS a démontré que, globalement, seulement 1% de l'ensemble des travailleurs signalent avoir été victimes de harcèlement sexuel au cours de l'année précédente. En revanche, les conclusions des études nationales communiquées à l'Observatoire européen des conditions de travail montrent des niveaux d'incidence élevés dans un certain nombre de pays de l'Union européenne. Dans une enquête réalisée en 2006 en Slovaquie auprès de 1 041 adultes économiquement actifs, pas moins de 66,4% des répondants signalaient avoir été confrontés au moins une fois à des actes de harcèlement sexuel sur leur lieu de travail, 36,7% personnellement, et 55,5% de manière indirecte. Une enquête réalisée en 2005 par l'institut de sociologie de l'académie tchèque des sciences auprès de 1 025 répondants a également révélé des taux d'incidence élevés. Selon cette enquête, un quart de la population tchèque avait été personnellement confrontée à des actes de harcèlement sexuel ou avait connaissance de l'existence de tels actes sur leur lieu de travail. Une enquête nationale réalisée en 2007 par l'Office national slovène pour l'égalité des chances a révélé que 27% des

répondants (sur un total de 1 820) avaient été confrontés à des actes verbaux de harcèlement sexuel (par exemple, la réception de messages ou d'emails non souhaités), tandis que 15% signalaient des actes non verbaux de harcèlement sexuel (comme des gestes ou des «comportements sexuels») et de harcèlement physique.

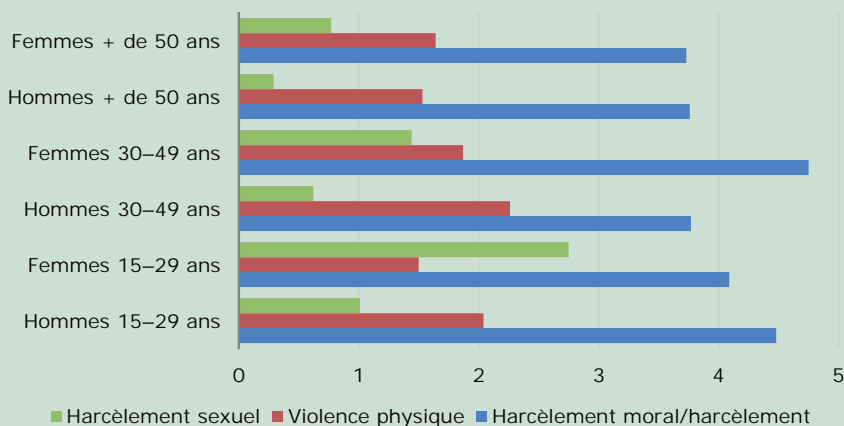
Ces variations entre les différents pays sont souvent imputées à des niveaux différents de sensibilisation au problème du harcèlement et de volonté de les signaler de la part des répondants plutôt que considérées comme une évaluation fiable et objective de la prévalence de la violence sur le lieu de travail.

Les femmes sont-elles plus exposées à la violence sur le lieu de travail que les hommes?

Selon la cinquième enquête EWCS, les femmes sont régulièrement davantage exposées au harcèlement sexuel sur le lieu de travail que leurs homologues masculins, bien que les niveaux relevés pour les deux sexes soient marginaux. Environ 3% des femmes de moins de 30 ans signalent avoir été exposées à des actes de harcèlement sexuel au cours des douze mois précédant l'enquête, contre seulement 1% des hommes de la même tranche d'âge.

Ce niveau d'exposition comparativement plus élevé des femmes au harcèlement sexuel pourrait être imputé au fait qu'elles sont peut-être davantage disposées que les hommes à se

Figure 2: Exposition à la violence sur lieu de travail en fonction du sexe et de l'âge, UE-27 (%)



Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010



déclarer la cible d'un tel harcèlement. Ainsi, le taux de prévalence supérieur signalé par les femmes pourrait être le résultat d'une combinaison de facteurs, y compris de l'existence de comportements négatifs et de facteurs culturels.

Une précédente étude d'Eurofound (2003) a souligné l'importance de l'influence culturelle, affirmant que dans le domaine du harcèlement sexuel au travail, les différences culturelles, par exemple, peuvent jouer un rôle crucial. Dans certains pays européens, le harcèlement sexuel est associé à des stéréotypes profondément ancrés sur les rôles respectifs des hommes et des femmes au sein de la société.

Il faut donc faire preuve de prudence dans l'interprétation des résultats qui se dégagent des enquêtes. Par exemple, une analyse multifactorielle des données issues de l'enquête précédente révèle que l'exposition plus élevée à la violence sur le lieu de travail en ce qui concerne les femmes est plus souvent liée à des facteurs d'emploi particuliers tels que le secteur d'activité, le sexe de la personne représentant la direction et la proportion des employés occupant des postes en relation avec la clientèle, qu'au sexe en tant que tel (Eurofound, 2008d).

Les conclusions qui se dégagent d'autres sources statistiques sont plutôt mitigées. Les informations recueillies par l'intermédiaire de l'Observatoire européen des conditions de travail indiquent que les femmes ne sont pas

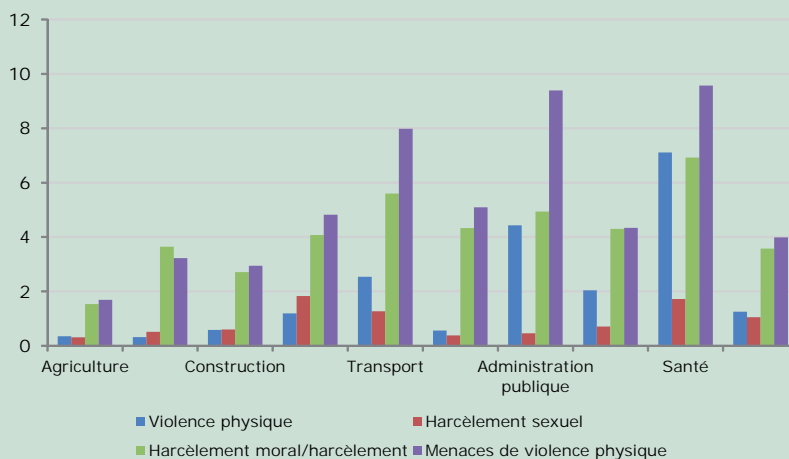
toujours plus exposées que les hommes à certaines formes de violence sur le lieu de travail. Ainsi par exemple, selon l'enquête danoise NFA précitée, les hommes semblent davantage confrontés au harcèlement moral que les femmes (Eurofound, 2010a). Globalement, 12,9% des répondants masculins signalent être parfois harcelés moralement, contre 7,8% de leurs homologues du sexe féminin. L'écart entre les taux d'exposition est moindre entre les travailleurs confrontés au harcèlement moral de manière quotidienne ou hebdomadaire (1,3% des femmes et 1,7% des hommes). Sur le même modèle d'étude, celle de la Belgique n'a décelé aucun lien de cause à effet entre la probabilité d'être harcelé moralement et le sexe des personnes (Eurofound, 2006c).

Ces conclusions permettent de souligner le caractère dangereux des stéréotypes et de rappeler la complexité de ce phénomène, tout en soulignant la nécessité de l'étudier de manière plus approfondie.

Secteurs et métiers à plus haut risque d'exposition à la violence au travail

Sur le plan sectoriel, la cinquième enquête EWCS montre que les secteurs caractérisés par la fréquence des contacts avec les clients extérieurs ou les consommateurs ont aussi tendance à avoir les plus hauts niveaux d'incidence de la violence sur le lieu de travail. Ces secteurs sont ceux de la santé et du travail

Figure 3: Exposition à la violence sur le lieu de travail par secteur, UE-27 (%)



Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

Note: la période de référence pour les questions sur l'exposition à la violence, au harcèlement moral et au harcèlement sexuel est de 12 mois, alors qu'elle est de 1 mois pour celles sur les menaces de violence physique.

social, de l'administration publique et, dans une moindre mesure, de l'éducation et des transports.

Le niveau élevé d'exposition à différentes formes de violence sur le lieu de travail dans ces secteurs peut être partiellement imputé à l'attention plus importante accordée à la satisfaction des clients ainsi qu'à la nature des relations avec la clientèle; ces métiers sont en principe plus difficiles et potentiellement stressants que ceux qui n'impliquent qu'un niveau limité de contacts sociaux.

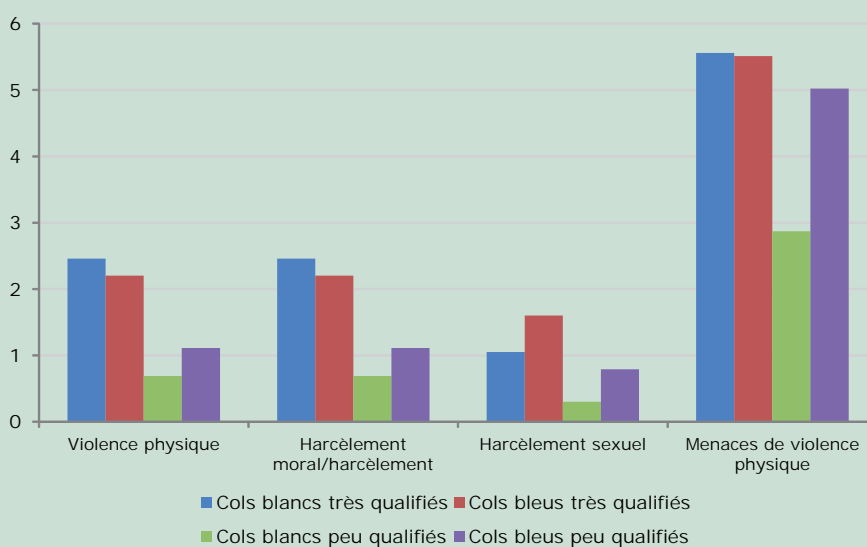
Les personnes qui travaillent dans ces secteurs à haut niveau d'interaction avec le public peuvent être confrontées plus fréquemment à des comportements abusifs et des demandes excessives de la part des clients, des consommateurs ou des élèves.

La violence psychologique, par opposition à la violence physique, est souvent considérée comme une violence plus caractéristique du secteur des services. Néanmoins, l'enquête montre que les employés de bureau (ou «cols blancs») ont tendance à signaler des niveaux d'exposition pour ces deux types de violence comparativement plus élevés que les ouvriers («cols bleus») (voir Figure 4).

Il convient également de souligner qu'un niveau élevé de qualification professionnelle ne semble pas protéger de l'exposition à la violence sur le lieu de travail. Les données de l'enquête EWCS montrent que les employés de bureau très qualifiés sont aussi exposés aux menaces de violence physique et psychologique (incluant le harcèlement, y compris moral, ou le harcèlement sexuel) que les travailleurs peu qualifiés. Compte tenu du déséquilibre des pouvoirs qui caractérise les situations de harcèlement, chacun pourrait penser que les personnes qui se trouvent au bas de la hiérarchie signalent plus fréquemment être victimes de tels actes.

De tous les secteurs d'activité, celui de la santé et du travail social est celui qui affiche la plus forte incidence de violence et de harcèlement moral sur le lieu de travail. Environ 7 % des travailleurs de ce secteur indiquent avoir été confrontés au harcèlement, y compris moral (contre 4 % en moyenne dans l'UE-27). La même proportion de travailleurs indiquent avoir fait personnellement l'expérience d'une violence physique au cours des 12 mois précédant l'enquête (contre une moyenne de 2 % pour l'UE-27). Par ailleurs, les niveaux d'exposition à la violence physique au cours du

Figure 4: Exposition à la violence par catégorie professionnelle, UE-27 (%)

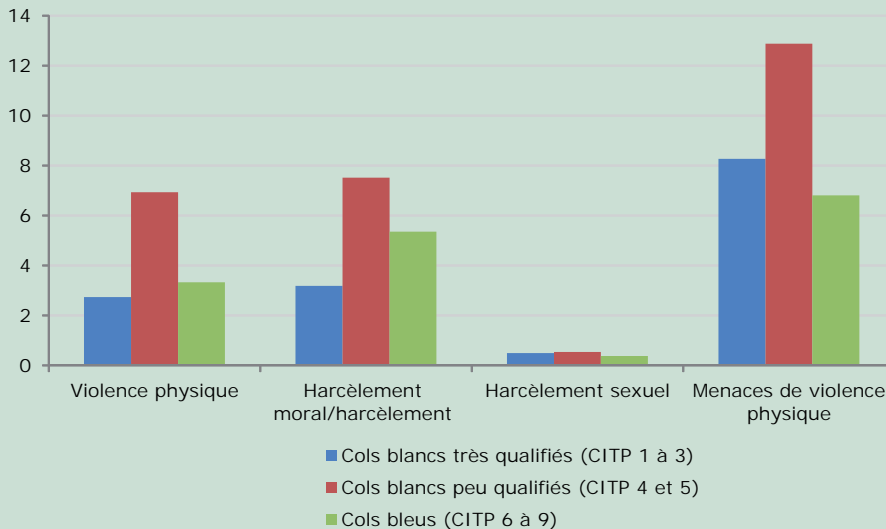


Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

Note: la période de référence pour les questions sur l'exposition à la violence, au harcèlement moral et au harcèlement sexuel est de 12 mois, alors qu'elle est de 1 mois pour celles sur les menaces de violence physique.



Figure 5: Expositions à la violence des principales catégories professionnelles de l'administration publique, UE-27 (%)



Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

Note: la période de référence pour les questions sur l'exposition à la violence, au harcèlement moral et au harcèlement sexuel est de 12 mois, alors qu'elle est de 1 mois pour celles sur les menaces de violence physique.

mois précédent sont supérieures à la moyenne (10% contre 5% pour l'UE-27).

L'administration publique est un autre secteur particulièrement affecté par la violence sur le lieu de travail. Parmi les différentes formes de violence sur le lieu de travail, l'exposition à des menaces de violence physique est plus élevée que la moyenne. Les employés peu qualifiés sont davantage susceptibles de subir des menaces de violence physique, des actes avérés de violence physique et de harcèlement, que les autres employés de l'administration publique.

Secteur public/secteur privé

Il ressort de l'analyse des données issues de la cinquième enquête EWCS que les travailleurs du secteur public signalent une incidence de presque toutes les formes de violence sur le lieu de travail supérieure à celle que l'on constate dans le secteur privé. Les travailleurs du secteur public sont plus susceptibles d'avoir fait l'objet de menaces ou d'actes de violence, ainsi que de harcèlement moral, que ceux du secteur privé. Le risque supérieur d'exposition à la violence pour les travailleurs du secteur public peut s'expliquer par un contact comparativement plus important avec le public. De même, le niveau de conscience du phénomène est probablement plus élevé parmi ces travailleurs qui sont davantage prêts à signaler des

comportements abusifs. Cela étant, il est important de garder à l'esprit qu'aucun secteur ou métier n'est épargné par la violence ou le harcèlement moral.

Violence sur le lieu de travail et effets négatifs sur la santé

Les travailleurs exposés au harcèlement moral et à la violence physique signalent nettement plus de problèmes de santé liés au travail que ceux qui ne sont pas exposés à ces risques. Les symptômes psychosomatiques les plus fréquemment évoqués sont la dépression, le stress, les troubles du sommeil et la fatigue. Une analyse multifactorielle montre que ces effets demeurent très significatifs lorsque d'autres variables de base et sur le lieu de travail (métier, secteur d'activité, taille de l'entreprise, sexe, âge, ancienneté et pays) sont prises en compte.

Les conclusions des études nationales communiquées à l'Observatoire européen des conditions de travail soulignent la corrélation entre la violence sur le lieu de travail (en particulier le harcèlement moral) et des niveaux de stress accrus ainsi qu'une diminution du bien-être psychologique. Elles démontrent aussi les conséquences sur les travailleurs de ce

comportement négatif. Par exemple, l'étude danoise NFA a montré que la majeure partie du stress est provoquée par des actes négatifs qui peuvent isoler l'individu sur le lieu de travail et se traduire par une charge de travail déraisonnable (Eurofound, 2010a). De même, l'enquête finlandaise de 2008 sur la qualité de la vie professionnelle souligne le lien entre le harcèlement moral et certains symptômes psychosomatiques. Selon les conclusions de cette enquête, la menace d'épuisement («burnout») est également en grande partie liée à l'existence du harcèlement moral sur le lieu de travail (Eurofound, 2009a).

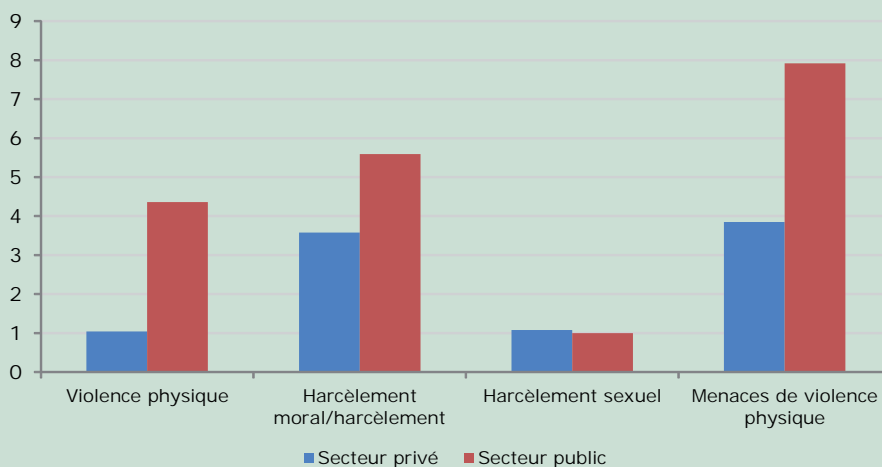
Même si la violence psychologique a, par nature, un effet cumulatif plus important que la violence physique, la cinquième enquête EWCS montre que les effets négatifs sur la santé mesurés en termes d'absentéisme sont tout aussi sévères qu'ils soient associés à la violence physique ou psychologique sur le lieu de travail. Les travailleurs qui indiquent être exposés au harcèlement, y compris moral, et à la violence physique, sont nettement plus susceptibles que la moyenne de signaler des absences et sont surreprésentés dans la catégorie des travailleurs absents au travail au

moins 50 jours dans les 12 mois précédant l'enquête.

Une précédente étude d'Eurofound (2003) fait valoir que la corrélation entre le harcèlement moral et l'absentéisme est relativement faible. En fait, certains travailleurs victimes de harcèlement moral sont encore plus assidus au travail car ils craignent des représailles ou d'autres brimades de la part des auteurs. En accord avec cet argument, certaines études nationales suggèrent que, souvent, les «cibles» de violence sur le lieu de travail ne protestent pas car elles pensent que cela aggraverait leur situation (Eurofound, 2008c; 2007b; 2006b, par exemple).

Il faut également noter que l'exactitude de l'auto-évaluation du harcèlement, y compris moral, peut être remise en question et que les corrélations avec la santé doivent être prudentes, par exemple en tenant compte d'autres variables pouvant créer une confusion (historique de santé des répondants, prédisposition à la dépression, etc.). Même si des corrélations positives importantes ont été établies entre le harcèlement moral perçu et des symptômes de stress signalés par les personnes concernées, la nature multisectorielle de l'enquête ne nous permet pas de conclure à

Figure 6: Exposition à la violence dans le secteur public/secteur privé, UE-27 (%)

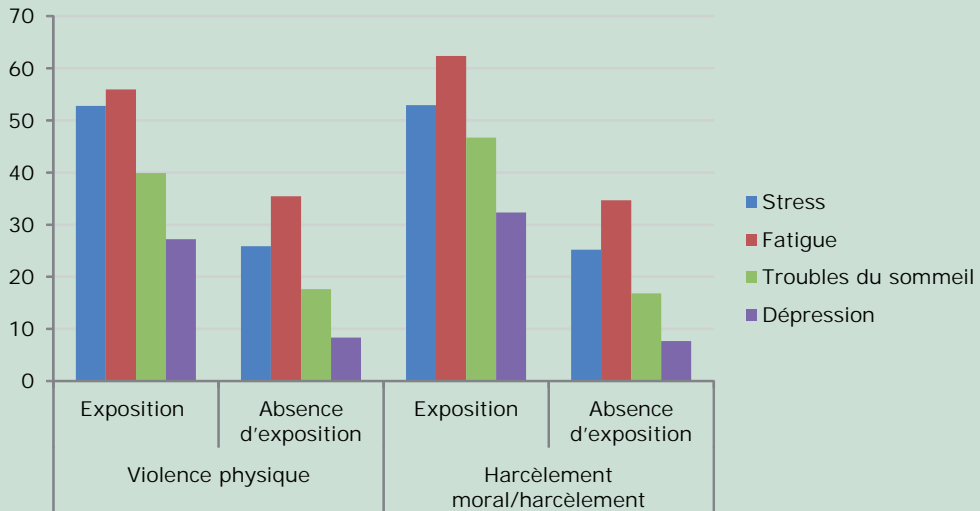


Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

Note: la période de référence pour les questions sur l'exposition à la violence, au harcèlement moral et au harcèlement sexuel est de 12 mois, alors qu'elle est de 1 mois pour celles sur les menaces de violence physique.



Figure 7: Problèmes de santé associés au harcèlement moral et à la violence physique les plus souvent signalés, UE-27 (%)

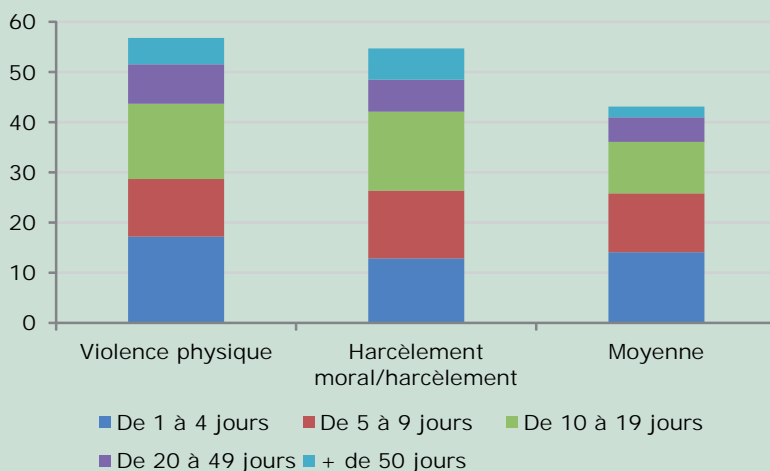


Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

l'existence d'un lien de cause à effet entre certains facteurs professionnels et l'incidence de la violence. Les hypothèses de relation causale entre la violence sur le lieu de travail et

une dégradation de l'état de santé seront mieux examinées par le biais de différentes méthodologies telles que des entretiens approfondis ou des groupes de parole.

Figure 8: Proportion de travailleurs absents et nombre de jours d'absence dus à des problèmes de santé liés au travail, UE-27 (%)



Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010

Influence des facteurs liés à l'environnement de travail sur les risques d'exposition

Ces dernières années, différents modèles inspirés de théories, principalement comportementalistes et cognitives, ont été utilisés pour analyser les facteurs de stress et anticiper les éventuelles conséquences de la violence sur le lieu de travail (Eurofound, 2003). L'attention est constamment portée sur l'analyse interactive des facteurs de risque au niveau individuel, de l'organisation et de la société.

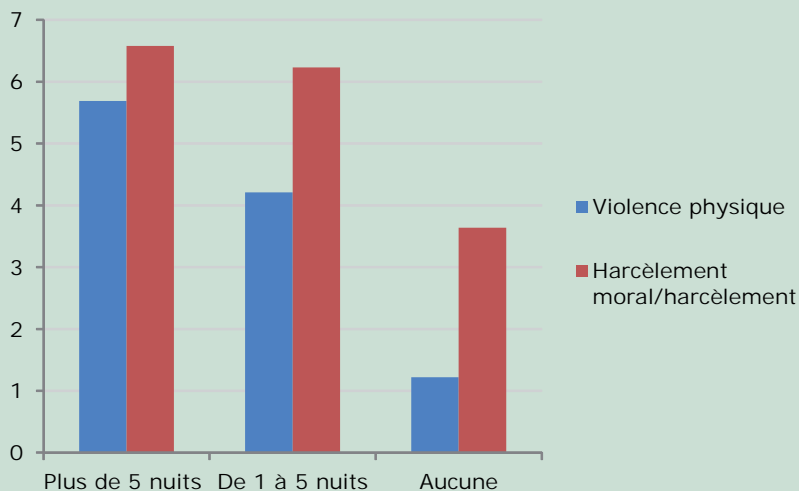
Il convient, toutefois, de souligner que les facteurs individuels de risque jouent un rôle important même s'ils ne peuvent être entièrement pris en compte par une enquête sur les conditions de travail. Au niveau du lieu de travail, tant l'environnement de travail que les conditions spécifiques dans lesquelles le travail est réalisé, peuvent influencer les risques de violence. La violence sur le lieu de travail peut représenter un danger quotidien lors de l'accomplissement de certaines tâches et dans certaines situations, notamment lorsqu'une personne travaille seule et/ou la nuit, avec des objets de valeur, des personnes en détresse (par exemple, dans les hôpitaux), dans des environnements de plus en plus exposés à la violence (comme les écoles), et dans d'autres

circonstances où les personnes sont vulnérables.

Concernant le travail nocturne, par exemple, l'analyse détaillée des conclusions de la cinquième enquête EWCS montre que le fait de travailler la nuit semble être un facteur de risque, en augmentant notamment l'exposition au harcèlement moral. Le risque d'exposition à la violence psychologique et physique est supérieur pour les personnes qui travaillent plus de cinq nuits par mois. Cependant, ces résultats ne prouvent pas que travailler la nuit et en soirée soit en tant que tel dangereux, mais peuvent simplement indiquer que les conditions particulières de travail la nuit ou en soirée, comme pour les chauffeurs de taxi ou les vendeurs de station essence, peuvent rendre ces travailleurs plus vulnérables face à la violence sur le lieu de travail.

D'autres facteurs propres à l'environnement de travail peuvent également constituer un terrain fertile de violence sur le lieu de travail. Ainsi, un environnement psychosocial et professionnel caractérisé par l'absence de confiance, le stress et des conditions de travail incertaines peut conduire à une recrudescence des agressions et des conflits relationnels entre employés, lesquels peuvent à leur tour donner lieu à des actes de violence et de harcèlement, y compris moral, sur le lieu de travail

Figure 9: Exposition à la violence sur le lieu de travail en fonction du nombre de nuits travaillées en un mois, UE-27 (%)



Source: Enquête européenne sur les conditions de travail, 2010



L'analyse des données issues de la cinquième enquête EWCS suggère que certains aspects de l'organisation du travail sont associés à des niveaux élevés de harcèlement, y compris moral; il peut s'agir de niveaux élevés d'intensité du travail (délais serrés ou travail dans l'urgence), de postes impliquant de nombreuses contraintes en termes de rythme de travail et des contacts fréquents avec les consommateurs, les clients et des personnes autres que les collègues. En outre, les personnes qui signalent des restructurations ou réorganisations à grande échelle sur le lieu de travail au cours des trois dernières années sont plus susceptibles d'être exposées au harcèlement, y compris moral. Un récent rapport concernant l'impact de la crise sur les conditions de travail (Eurofound, 2013) révèle que les conflits, le harcèlement moral et la violence sont en augmentation dans certains pays européens et que l'insécurité professionnelle croissante affecte indirectement le bien-être sur le lieu de travail en favorisant le stress et le harcèlement.

Des témoignages issus d'études nationales, communiqués à l'Observatoire européen des conditions de travail, soulignent que la violence sur le lieu de travail (notamment le harcèlement moral) est liée à divers problèmes propres à l'environnement de travail, et ce quels que soient la profession ou le secteur d'activité concernés. Ainsi, par exemple, l'enquête finlandaise de 2008 sur la qualité de la vie professionnelle révèle que le harcèlement moral est plus fréquent dans les lieux de travail caractérisés par de fortes contraintes horaires et un manque de communication sur le travail et les problèmes qui peuvent être rencontrés dans le cadre de celui-ci (Eurofound, 2009a). Dans la même veine, une récente enquête d'Eurofound inspirée d'une étude française sur les facteurs de risques psychosociaux sur le lieu

de travail indique que plus les exigences des supérieurs hiérarchiques sont élevées et le rythme de travail soutenu, plus les comportements hostiles ont tendance à se multiplier (Eurofound, 2009c). D'autres informations sur les causes possibles de violence sur le lieu de travail sont fournies par une étude réalisée en 2005 par le Centre pour l'éthique professionnelle de l'université de Vilnius. Selon cette étude, les principales causes du harcèlement moral sont l'absence d'une éthique adaptée de la part de la direction et des pratiques professionnelles inefficaces. Les facteurs de harcèlement moral les plus fréquemment évoqués sont les suivants : conflits entre les managers et leurs subordonnés, une atmosphère de travail instable sur le plan psychologique, des méthodes de management autoritaires, passives et pseudo-démocratiques, le déséquilibre des pouvoirs entre les supérieurs et leurs subordonnés, des problèmes d'organisation du travail, la démotivation du personnel, le non-respect des principes d'équité et de respect des employés (Eurofound, 2006d).

En outre, l'enquête néerlandaise sur les conditions de travail 2009 souligne l'importance du soutien social des collègues et des supérieurs. Elle indique également que les conflits et la prévalence de la violence sont des facteurs déterminants du climat social sur le lieu de travail. Cela est particulièrement important dans le contexte d'une main-d'œuvre vieillissante. Précisément, l'enquête néerlandaise a observé que les personnes qui sont la cible de comportements indésirables de la part de supérieurs ou de collègues sont moins disposées à travailler jusqu'à l'âge de la retraite, tandis que celles largement soutenues par leurs supérieurs, sont généralement plus enclines à se dire prêtes à travailler jusqu'à l'âge de la



Indicateurs politiques



- Les conclusions de l'enquête EWCS montrent que certains secteurs, tels que ceux de la santé et du travail social, et de l'administration publique, présentent un taux de risques de violence et de harcèlement, y compris moral, supérieur aux autres. Des mesures sectorielles pourraient s'avérer efficaces pour combattre la violence sur le lieu de travail. Ces mesures devraient tenir compte du fait qu'une partie importante des secteurs et métiers à «haut risque» concentrent une proportion importante de femmes. Les conclusions de l'enquête indiquent aussi, sur le plan sectoriel, que dans les secteurs d'activité où les risques physiques sont généralement élevés (agriculture, construction et industrie manufacturière, par exemple), les taux d'exposition à la violence et au harcèlement signalés sont relativement bas. Une relation inverse est constatée dans les secteurs «à faibles risques physiques» (à savoir, la santé et le travail social, et l'administration publique). Cela pourrait indiquer que les populations affectées par la violence sur le lieu de travail peuvent être caractérisées; par conséquent, une directive-cadre européenne unique concernant les deux types de risques pourrait s'avérer inefficace pour résoudre le problème.
- De plus, les secteurs qui présentent une incidence élevée de violence psychologique tendent à afficher des niveaux de violence physique également élevés. Cela suggère non seulement l'existence d'un chevauchement des différentes formes de violence, mais aussi le fait qu'une approche globale et exhaustive pourrait s'avérer efficace pour combattre et prévenir les différents types de violence. Toutefois, il est évident qu'en raison de la complexité du phénomène, aucun «remède miracle» ne peut résoudre l'ensemble des problèmes. Il faut tenir compte de l'ensemble des causes de la violence et d'y répondre par une approche à plusieurs niveaux comprenant des stratégies de prévention primaires, secondaires et tertiaires.
- Toutes les interventions, notamment celles qui concernent la violence psychologique, ont tendance à accroître le niveau de signalement des problèmes. Cela ne signifie pas que les mesures engagées ont échoué puisque, au contraire, un niveau de signalement plus important est un prérequis pour résoudre des problèmes qui n'ont pas encore été évoqués ou sont restés latents. Un niveau de signalement accru peut refléter une plus grande conscience de ces questions, et une plus grande sensibilité à celles-ci.
- La terminologie utilisée dans le cadre de la violence sur le lieu de travail est souvent problématique. En outre, il n'est pas toujours facile de déterminer ce qui constitue un comportement inacceptable ou antisocial sur le lieu de travail. D'un côté, l'absence de définition générale de la violence sur le lieu de travail rend difficile la comparaison des différentes études sur le sujet. De l'autre, sur le plan stratégique, il est difficile de trouver un compromis entre des définitions très larges et d'autres très précises, de la violence sur le lieu de travail. En ce qui concerne la terminologie, les termes «victime» et «victimisation» sont récurrents dans les études sur la violence sur le lieu de travail et dans les documents d'orientation. Il semblerait plus approprié de remplacer le terme «victime» utilisé pour



- désigner les personnes exposées à des comportements abusifs et antisociaux par le terme «cible», le terme «victime» ayant pour effet de renforcer le concept de vulnérabilité et d'impuissance.
- L'évaluation et le suivi des actions proactives ainsi que la diffusion d'exemples de bonnes pratiques constituent un autre objectif important. Une évaluation ultérieure des mesures de prévention et de remédiation mises en œuvre permettrait de déterminer les mesures efficaces, et les raisons de leur efficacité. Malheureusement, ces mesures ne sont pas suivies de manière systématique en Europe. Parfois elles sont inexistantes.
 - Il ressort de manière assez évidente des statistiques disponibles que la violence sur le lieu de travail est une source importante de dégradation de l'état de santé et du bien-être des personnes concernées. Sur le plan de la santé, les différences entre les victimes de violence psychologique et les autres personnes sont très parlantes. Toutefois, compte tenu de la nature multisectorielle de l'enquête, il est impossible de déterminer la mesure dans laquelle les facteurs professionnels psychosociaux contribuent à la prévalence de la violence, ou dans laquelle la prévalence de cette violence contribue à détériorer l'environnement de travail psychosocial. Des études de type «longitudinal» ou «qualitatif» devraient également être réalisées afin de pouvoir analyser plus précisément les causes et les effets des comportements abusifs.
 - Les taux d'exposition à la violence sur le lieu de travail qui ressortent de l'EWCS concernent uniquement la population qui travaille. Or, il est possible que les personnes les plus gravement atteintes par des comportements abusifs sur le lieu de travail aient déjà quitté le marché du travail. Parallèlement, les données collectées dans plusieurs pays désignent le nombre croissant de problèmes de santé mentale comme cause d'invalidité à long terme, lesquels constituent, après le départ à la retraite, la principale cause de sortie anticipée du marché du travail. Cette tendance confirme aussi les conclusions de certaines études qui montrent une augmentation générale des risques psychosociaux sur le lieu de travail (incluant la violence, le harcèlement et le harcèlement moral). Ces résultats démontrent qu'il est à présent indispensable de réfléchir à la question de la violence sur le lieu de travail et de trouver des moyens de prévention afin d'éviter ses conséquences à long terme sur les individus, le lieu de travail et la communauté dans son ensemble.
 - Il est admis que la violence sur le lieu de travail découle d'une combinaison de différents facteurs, parfois liés à la personnalité des personnes, mais surtout, à des problèmes d'organisation. Les changements rapides, l'intensité croissante du travail et les incertitudes qui pèsent sur l'avenir professionnel ont un impact sur le niveau de stress des travailleurs et peuvent constituer un terrain fertile pour la violence sur le lieu de travail, notamment le harcèlement, y compris moral.
 - Il serait opportun, en particulier dans le climat économique actuel, d'étudier l'impact des changements organisationnels (comme les réorganisations ou les restructurations à grande échelle des entreprises) sur la violence sur le lieu de travail. Les réorganisations peuvent directement favoriser le harcèlement moral ou avoir une influence indirecte sur celui-ci par l'intermédiaire de différents facteurs de stress tels que l'augmentation de la charge de travail, l'insécurité professionnelle, etc. Jusqu'à présent, quelques tentatives isolées ont été faites pour tenter de définir de manière empirique les liens entre changement organisationnel et violence sur le lieu de travail. La principale difficulté est d'anticiper les problèmes et d'améliorer l'organisation du travail et les méthodes de management.
 - Pour élaborer des mesures préventives appropriées, il est nécessaire de comprendre les causes réelles de la violence sur le lieu de travail. Cela suppose de développer une approche à la fois scientifique et pratique, basée sur l'interaction mutuelle de ces deux composantes (la science renseigne la pratique, et vice-versa). Le défi commun consiste d'une part à résoudre les problèmes, améliorer l'organisation professionnelle et les méthodes de management, et d'autre part à créer ou contribuer à des théories et des modèles d'organisation du travail.
 - Malgré les difficultés et les questions non résolues qui subsistent, certains facteurs participent à la formation d'une notion commune du phénomène à l'échelle européenne : prise de conscience accrue, élargissement du débat public, nouvelle législation, action novatrice des tribunaux, multiplication des accords collectifs, initiatives des institutions européennes et des partenaires sociaux. Parallèlement, la communauté des chercheurs continue de surveiller la prévalence de la violence sur le lieu de travail et d'étudier l'impact des facteurs culturels, linguistiques et contextuels sur le phénomène.

Bibliographie

- Eurofound (2003), *Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail*, Dublin, <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2003/30/de/1/ef0330de.pdf>.
- Eurofound (2004a) EIRO, «Italy : Increasing focus on workplace mobbing», 2 mars, <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2004/02/feature/it0402104f.htm>.
- Eurofound (2004b), *Violence, bullying and harassment in the workplace*, Dublin, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0406TR01/TN0406TR01.pdf>.
- Eurofound (2006a), *Annual review of working conditions in the EU 2005–2006*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/20/en/1/ef0620en.pdf>.
- Eurofound (2006b) EIRO, «UK : Surveys highlight growing problem of workplace bullying», 18 décembre, <http://www.eurofound.europa.eu/eiro/2006/11/articles/UK0611019I.htm>.
- Eurofound (2006c) EWCO, «Belgium : A new approach to bullying in the workplace», 18 décembre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2006/11/BE0611019I.htm>.
- Eurofound (2006d) EWCO, «Lithuania : Bullying in the workplace», 23 octobre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2006/07/LT0607059I.htm>.
- Eurofound (2006e) EWCO, «The Czech Republic : Sexual harassment in the workforce», 25 septembre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2006/07/CZ0607019I.htm>.
- Eurofound (2006f) *Trends in quality of work in the Netherlands*, Dublin, http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/NL0601SR01/NL0601SR01_3.htm.
- Eurofound (2007a) EWCO, «Ireland : New code of practice to prevent workplace bullying », 21 mai, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/04/IE0704029I.htm>.
- Eurofound (2007b) EWCO, «Slovakia : Mobbing and sexual harassment at the workplace», 21 décembre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/09/SK0709019I.htm>.
- Eurofound (2007c), *Quatrième enquête européenne sur les conditions de travail*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef0698_de.htm.
- Eurofound (2007d), *Women and violence at work*, Dublin, <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2007/110/en/1/ef07110en.pdf>.
- Eurofound (2008a) EWCO, «Norway : Occupational differences in incidence of conflicts and bullying», 17 mars, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2008/01/NO0801019I.htm>.
- Eurofound (2008b) EWCO, «Poland : Nature and extent of mobbing in the workplace», 16 octobre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2008/09/PL0809019I.htm>.
- Eurofound (2008c) EWCO, «Slovenia : Spotlight on harassment in the workplace», 30 avril, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/07/SI0707019I.htm>.
- Eurofound (2008d), *Violence in the education sector*, Dublin, <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2008/74/en/1/EF0874EN.pdf>.



Eurofound (2009a) EWCO, «Finland : Increase in workplace bullying over past ten years», 7 décembre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2009/10/FI0910019I.htm>.

Eurofound (2009b) EWCO, «Portugal : Survey on moral harassment in health and social work», 31 août, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2009/04/PT0904019I.htm>.

Eurofound (2009c), *Rise in psychosocial risk factors at the workplace*, Dublin, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveyreports/FR0909019D/FR0909019D.pdf>.

Eurofound (2010a) EWCO, «Denmark : Negative health outcomes resulting from bullying in the workplace», 5 février, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2009/12/DK0912019I.htm>.

Eurofound (2010b) EWCO, «The Netherlands : Social climate at work important to workers», 3 septembre, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2010/05/NL1005019I.htm>.

Eurofound (2011a), *Industrial relations and working conditions developments in Europe 2010*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2011/50/en/1/EF1150EN.pdf>.

Eurofound (2011b), *Rise in reported cases of bullying and violence at work*, Dublin, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveyreports/DK1108019D/DK1108019D.pdf>.

Eurofound (2012), *Cinquième enquête européenne sur les conditions de travail*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg, <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1182.htm>.

Eurofound (2013), *Impact of the crisis on working conditions in Europe*, Dublin, http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/tn1212025s/tn1212025s_1.htm.

Pour obtenir d'autres informations concernant l'Europe, voir les observatoires sur le site d'Eurofound.

«Le respect mutuel de la dignité à tous les niveaux sur le lieu de travail est une des caractéristiques essentielles des organisations performantes. C'est la raison pour laquelle le harcèlement et la violence sont inacceptables.»

Accord-cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail, Partenaires sociaux européens, 26 avril 2007

Les conclusions de la Fondation fournissent des informations de fonds pertinentes et des indicateurs politiques pour tous les acteurs et les parties engagées dans le débat européen actuel sur l'avenir de la politique sociale. Elles présentent le résultat des recherches réalisées par la Fondation dans ce domaine et reflètent la structure autonome et tripartite de la Fondation.



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

Wyattville Road
Loughlinstown
Dublin 18
Irlande
Tél. : +353 1 204 31 00
Courriel : information@eurofound.europa.eu
Web : www.eurofound.europa.eu

