

### SESSION THÉMATIQUE XI VIOLENCE ET SANTÉ AU TRAVAIL

## Liste des communications

- ▶ **Georges Steffgen** - *La violence physique au lieu de travail : un problème à prendre au sérieux ?*  
(Université de Luxembourg, L),
- ▶ **Cyril Tarquinio, Pascale Tarquinio** - *Hold-up, santé et prise en charge psychologique dans la grande distribution*  
(Université de Metz, F),
- ▶ **Maria-Grazia Cassitto** - *Harcèlement moral : ses conséquences pour la santé et la personnalité des victimes*  
(Université de Bologne, I),
- ▶ **Alexandra Didry, Pascale Salhani** - *Les différentes formes de violence au travail et leurs conséquences sur la détresse psychologique*  
(Université de Strasbourg, F),
- ▶ **Soukalo Djibo** - *La violence dans la relation d'écoute : le cas des opérateurs du numéro d'urgence 115 (Samu Social)*  
(Université de Picardie, F),
- ▶ **Évelyne Bouteyre, Philippe Bonnet, Colette Vitale** - *Harcèlement moral au travail : une sanogenèse est-elle possible ? Étude des stratégies de coping spontanément évoquées dans 134 témoignages recensés sur le forum d'un site Internet consacré au harcèlement moral*  
(Université de Rouen, F).

### SESSION THÉMATIQUE XI

//

La violence physique au lieu de travail :  
un problème à prendre au sérieux ? //

**Georges Steffgen**, professeur, psychologue,

Université de Luxembourg  
Section de Psychologie,  
162A, avenue de la Faïencerie,  
L - 1511 Luxembourg  
steffgen@cu.lu

> **Mots clés : violence physique ; lieu de travail ; santé ; prévention.**

La question du harcèlement (moral ou sexuel) a non seulement envahi les médias mais elle préoccupe aussi les ministères, les syndicats, les entreprises et les employés. Dans ce contexte, d'autres formes d'agression sur le lieu de travail ont perdu d'intérêt social et scientifique. On peut s'en étonner, car il semble bien que le monde du travail soit confronté à une augmentation des violences physiques entre employés et/ou clients (Hoel, Sparks & Cooper, 2001). Des contrôleurs de train agressés, des enseignants attaqués, des infirmières blessées, etc. sont des exemples significatifs d'actes de violence physique sur le lieu de travail.

Dans le cadre des définitions scientifiques de la violence physique, cette communication abordera la question des savoirs actuels concernant l'incidence, la prévalence, les déterminants, les effets et la prévention de cette forme de violence située. Des données relatives à des enquêtes menées au Luxembourg seront présentées et permettront d'estimer notamment l'impact du contexte national.

#### Incidence et prévalence

Les résultats d'une enquête représentative menée auprès des enseignants de l'enseignement secondaire au Luxembourg seront opposés aux taux d'incidence et de prévalence de violence physique observés dans différents pays européens relativement à différents domaines de travail. Les taux de victimation montrent par exemple qu'environ 4 % des enseignants luxembourgeois déclarent avoir été agressés physiquement par leurs élèves (Steffgen, 2004).

#### Conditions et explications

Quatre familles de déterminants de l'émergence voire de la recrudescence de la violence physique seront examinées : l'institution, l'agresseur, la victime et le contexte sociétal. Le modèle de Neuman et Baron (1998) servira plus particulièrement de cadre de référence théorique pour expliquer les origines d'un comportement violent sur le lieu de travail.

#### Effets et réaction

Nous évoquerons également les conséquences multiples et variées (effets directs et indirects, individuels, sociaux, organisationnels) de l'acte de violence physique. Les problèmes de santé consécutifs à un traumatisme psychique seront discutés en particulier. On a pu montrer par exemple que plus d'un tiers des employés de banque manifestent des réactions post traumatiques et de fortes diminutions de performance après avoir subi un hold-up (De Boer, Steffgen & Bollendorff, 1999).

#### Mesures d'intervention

Deux axes de l'intervention vont être distingués : a) les interventions au niveau de l'environnement physique d'une part ; b) les interventions au niveau de la direction de l'institution ainsi que celles relatives au comportement des acteurs et membres de l'institution d'autre part. Des évaluations scientifiques d'un certain nombre de programmes d'actions ayant eu pour objectif de réduire l'incidence de l'acte violent et, plus spécifiquement, ayant eu pour objectif l'accompagnement des victimes d'un hold-up seront présentées.

#### Conclusion

La violence physique constitue un problème réel au niveau de l'entreprise ou de l'institution. Dans une perspective individuelle, elle génère des problèmes de santé. Il s'avère nécessaire d'intensifier la recherche sur la violence physique sur le lieu de travail et d'élaborer des programmes de prévention pertinents et efficaces.

#### Bibliographie :

- > DE BOER C., STEFFGEN G., BOLLENDORFF C. (1999) *Diagnose der Posttraumatischen Belastungsstörung bei Bankangestellten nach einem Überfall*. Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Umweltmedizin, 34, 315-319.
- > HOEL H., SPARKS K., COOPER C.L. (2001) *The cost of Violence / Stress at Work and the Benefits of a Violence / Stress-Free Working Environment*. Geneva: International Labour Organisation.
- > NEUMAN J.H., BARON R.A. (1998) *Workplace violence and aggression : Evidence concerning specific forms, potential causes, and prefers targets*. Journal of management: Special issue : Yearly review of Management, 24(3), 391-419.
- > STEFFGEN G. (2004) *Violence in Luxembourg schools - the role of school culture*. Paper presented at the XVI World Meeting of the International society of research on aggression, September 18-22, 2004. Santorin, Greece.
- > STEFFGEN G. (2004) Körperliche Gewalt. In G. Steffgen (Hrsg.), *Betriebliche Gesundheits-förderung. Problemzentrierte psychologische Interventionen* (S. 149-170). Göttingen: Hogrefe.
- > STEFFGEN G., DE BOER C., BOLLENDORFF, C. (2002) *Prävention der Posttraumatischen Belastungsstörung bei Bankangestellten nach einem Überfall*. Arbeitsmedizin, Sozialmedizin, Umweltmedizin, 37, 369-372.

### SESSION THÉMATIQUE XI

//

## Hold-up, santé et prise en charge psychologique dans la grande distribution //

**Cyril Tarquinio**, professeur des universités,

**Pascale Tarquinio**, doctorante, professeure des écoles,

Université de Metz  
UFR SHA  
Laboratoire de Psychologie de la Santé  
Ile du Saulcy  
57045 Metz  
CTarquinio@aol.com

> **Mots clés : management ; hold-up ; victime ; debriefing ; évaluation ; santé.**

Les travaux scientifiques sont de plus en plus nombreux à traiter de la problématique de la violence au travail. La publication de deux rapports consécutifs, l'un du Bureau International du Travail (Chappell & Di Martino, 1998) et l'autre du Conseil Économique et Social (Debout, 1999) en est un témoignage. Il est vrai que ce sont essentiellement les études sur le harcèlement sexuel et moral qui, ces dernières années, ont sensibilisé le grand public à la question de la violence au travail (Hirigoyen, 1998) et, de ce fait, assez peu de données existent sur les autres formes de violence qui peuvent se manifester en contexte professionnel, alors même que le risque en la matière va grandissant et que cette réalité s'impose non seulement aux salariés mais aussi aux entreprises. Certaines études américaines indiquent ainsi qu'une moyenne de quinze personnes sont tuées par semaine sur leur lieu de travail, l'homicide représentant la deuxième cause de décès au travail pour l'ensemble des employés et la première pour les femmes (Neuman & Baron, 1998).

Les conséquences pour les salariés victimes de tels actes sont généralement problématiques et s'expriment le plus souvent en termes d'état de stress aigu et d'état de stress posttraumatique.

Afin d'évaluer l'effet du debriefing psychologique sur les salariés victimes d'agression avec arme dans le cadre de leur travail, nous nous intéresserons dans cette recherche à trois groupes de salariés de la distribution de proximité. Les deux premiers étaient composés d'individus victimes de hold-up. La moitié d'entre eux avaient accepté une prise en charge psychologique dans le cadre d'un debriefing réalisé par notre groupe de psychologues, alors que l'autre moitié avaient refusé cette même prise en charge. Le troisième groupe, enfin, était composé de salariés travaillant dans des conditions équivalentes, mais qui n'avaient jamais été confrontés à un hold-up. Ces trois groupes ont fait l'objet de deux évaluations à six mois d'intervalle. Les réactions psychologiques des victimes, notamment en termes de "stress aigu" et d'état de stress posttraumatique, ont été évaluées et comparées sur la base des réponses données à l'IES, selon que les sujets avaient ou non accepté d'être pris en charge sur le plan psychologique. Une telle prise en compte de la dimension temporelle à six mois nous paraît centrale car elle permet une évaluation des sujets dans deux contextes qu'il est nécessaire de distinguer : la période postimmédiate de l'agression et la situation de la victime, quelque six mois après le hold-up.

Il apparaît que la prise en charge des salariés victimes a globalement montré un effet positif sur le devenir des personnes qui en ont bénéficié. En matière de psychotraumatisme, il apparaît que les scores d'intrusion (IES-I), d'évitement (IES-E), ainsi que le score total (IES-T), obtenus entre les deux phases tendent à se réduire significativement pour les personnes ayant accepté une prise en charge psychologique. La rencontre avec un psychologue lors de la phase initiale (alors que toutes les victimes disposaient du même score à l'IES) reste un élément qui milite en faveur d'un effet moteur et positif de la prise en charge des conséquences de l'agression. Ces effets peuvent être directs et indirects. Les effets directs du debriefing sont, globalement, de permettre une verbalisation précoce des événements et de leur vécu subjectif, de repérer et d'intervenir en conséquence sur les sentiments d'effroi, de peur, de détachement, de culpabilité, d'impuissance ou de rage ressentis et de prendre la mesure des distorsions cognitives ou des résonances significatives du traumatisme pour le salarié victime. Les débats restent bien entendu ouverts en ce qui concerne l'efficacité du debriefing et notre recherche ne fait que contribuer à un tel débat. Le debriefing semble également

avoir des effets sur l'amélioration de la qualité de vie professionnelle des victimes. En effet, il apparaît que si, lors de la première phase, les deux groupes ne se distinguaient pas en ce qui concerne les sentiments de peur, d'humiliation ou sur le fait d'être à l'aise au travail, après six mois, on assiste à une nette amélioration de la situation pour les salariés pris en charge par opposition à ceux qui avaient refusé la prise en charge. Rappelons que les victimes de violence au travail sont avant tout des salariés. Dans le cas des hold-up, ils sont souvent bafoués, blessés, agressés et maltraités... sur leur lieu de travail. C'est donc dans leur identité de salariés que ces victimes sont touchées.

Les salariés impliqués dans un hold-up ne sont pas les seules victimes. D'une certaine manière, c'est l'entreprise tout entière qui est touchée et qui est une victime. On sait à quel point l'ambiance générale d'une entreprise peut être altérée après un événement de ce type. Les rumeurs, les craintes, les angoisses touchent à un moment ou à un autre tous les membres de l'entreprise qui ont des responsabilités ou des postes à risque. Ces situations de violence ont en outre des répercussions directes sur l'organisation du travail (arrêt de travail, inaptitude à l'emploi, licenciement, mutation, démission), qui indiquent que ces phénomènes sont l'affaire de tous. Les résultats obtenus montrent à cet égard qu'en ce qui concerne le nombre moyen de jours d'arrêt par exemple, les deux groupes de victimes sont plus absents depuis l'agression que le groupe témoin. On notera par ailleurs que les victimes non prises en charge ont, quant à elles, un taux d'absentéisme après six mois plus important que les autres.

La peur de ne plus être à la hauteur professionnellement, la peur de ne plus avoir la reconnaissance du travail exécuté par les collègues peuvent conduire à une surcharge psychique et à un état psychologique particulièrement vulnérable de type dépressif, ce qui va dans le sens de nos résultats. Entre les deux phases, la prise d'antidépresseurs a significativement augmenté pour les salariés victimes et cette augmentation reste surtout le fait du groupe non pris en charge dans le cadre du debriefing. C'est tout un univers de vie qui semble ainsi s'ébranler après de tels événements de violence. Sur le plan personnel c'est la santé et l'intégrité psychique des salariés qui sont en question. Sur le plan professionnel et organisationnel, c'est le fonctionnement de l'entreprise dans son ensemble qui peut être bouleversé si rien n'est envisagé.

### Conclusion

Ces cas nouveaux de violence au travail sont des phénomènes de plus en plus fréquents. Il est crucial de prendre la mesure des effets délétères de cette violence sur les salariés et sur l'entreprise, qui ne peut, sur le plan organisationnel, s'en détacher. Par manque d'informations, de formation ou par négligence, peu de structures à ce jour ont réellement systématisé et formalisé une véritable politique managériale de prise en charge de leurs salariés et de préparation des cadres. C'est vers cette perspective d'application que s'orientera la discussion de nos résultats.

#### Repères bibliographiques :

- 1 - CHAPPELL D., DI MARTINO V. (1998) *Violence at work*. International Labour Office of Geneva.
- 2 - DEBOUT M.M. (1999) *Travail, violences et environnement*. Rapport du Conseil Économique et Social. Paris: Les Editions des Journaux Officiels.
- 3 - HIRIGOYEN M.F. (1998) *Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien*. Paris : La découverte et Syros.
- 4 - FITZGERALD L.F, DRASGOW F., HULIN C.L., GELFAND M.J., MAGLEY V.J. (1997) *Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations*. *Journal of applied psychology* ; 82 : 78-589.
- 5 - NEUMAN J.H, BARON R.A. (1998) *Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets*. *Journal of Management* ; 24 (3) : 391-419.

### SESSION THÉMATIQUE XI

//

## Harcèlement moral : ses conséquences pour la santé et la personnalité des victimes //

**Maria-Grazia Cassitto**, professeur de psychologie du travail,

Centre pour l'étude, le diagnostic et la prévention du stress et de la violence au travail (CDL/ICP)

Département de médecine au travail - clinica del lavoro "luigi devoto"

Via San Barnaba, 8

20122 Milan, Italie

m.cassitto@icp.mi.it

- > **Mots clés :** harcèlement moral ; violence morale ; altérations psychophysiologiques ; troubles psychosomatiques ; modifications de la personnalité ; syndrome subjectif post traumatique ; syndrome post traumatique dû au stress ; PTSD.

Nous savons désormais avec certitude que la souffrance mentale en présence d'une situation de violence morale prolongée et sans pouvoir apparemment y échapper peut avoir des répercussions sur la santé des victimes considérée dans sa totalité.

Cela est tout aussi vrai dans le cas du harcèlement moral dans le domaine du travail.

Étant donné que chaque individu répond avec tout son être aux situations vécues, les trois domaines du fonctionnement de l'organisme sont concernés au même titre. Il s'ensuit que des troubles émotionnels, psychosomatiques et du comportement peuvent se développer.

Le délai de déclenchement de ces troubles et leur gravité sera fonction de l'intensité de la violence subie et de la durée de la résistance du sujet. Mais, indépendamment de sa capacité de lutte, si la situation négative ne se résout pas dans un délai relativement bref ou si l'individu n'est pas aidé à mieux résister ou à trouver une solution différente, ces troubles peuvent s'organiser dans des syndromes plus structurés comme le syndrome du stress, les phobies, les obsessions, le syndrome dépressif, les cardiopathies, les maladies dermatologiques, le syndrome hypertensif, etc.

De 1998 à 2002 environ, trois mille personnes ont sollicité un diagnostic concernant les conséquences des violences qu'elles avaient subies sur le lieu de leur travail au CDL/ICP (Centre pour l'Étude, le Diagnostic et la Prévention du Stress et de la Violence au Travail, Dept. de Médecine au Travail, Clinica del Lavoro, Université de Milan). L'examen de cet effectif important nous a permis de constater les modifications survenues à la personnalité des victimes les situant dans une catégorie homogène.

### SESSION THÉMATIQUE XI

//

Les différentes formes de violence au travail  
et leurs conséquences sur la détresse psychologique //

**Alexandra Didry, Pascale Salhani,**

Groupe de Recherches Socio-psychologiques  
Université Louis Pasteur  
12 rue Goethe  
67000 Strasbourg Cedex  
alexandra.didry@ulp.u-strasbg.fr  
pascale.salhani@psycho-ulp.u-strasbg.fr

> **Mots clés** : violence "psychologique" ; violence verbale ;  
"détresse psychologique" ; stress ; travail.

La qualité des relations interpersonnelles au travail a une influence sur la santé des individus ainsi que sur leur bien-être (Kaukianen et al., 2001). Des recherches mettent en évidence qu'un milieu de travail marqué par des interactions hostiles entre ses membres entraîne une diminution de l'estime de soi, un sentiment de colère, une crainte de futures violences (Arnetz, 1998 ; Le Blanc et Kelloway, 2002), ainsi que des symptômes dépressifs (Hurrell et al., 1996) et une diminution du bien-être psychologique (Zapf et al., 1996). Des similitudes entre les symptômes provoqués par la violence au travail et ceux de l'épuisement professionnel et du stress ont également été relevées (Glomb, 2002 ; Truchot, 2003). La violence physique, initiée le plus souvent par des individus extérieurs à l'entreprise, est celle qui a fait l'objet d'un plus grand nombre de publications. Depuis quelques années, plusieurs terminologies sont apparues pour qualifier une forme de violence "psychologique" au travail : intimidation (Rayner, 1997), harcèlement moral (Hirigoyen, 2001), persécution collective (Leymann, 1990, 1996). D'après l'enquête réalisée par la Fondation Européenne pour l'Amélioration des Conditions de Vie et de Travail (2000), les manifestations de violence "psychologique" sont largement supérieures à celles de la violence "physique". Les enquêtes, pour la plupart américaines, menées auprès de victimes et de témoins de violences au travail, mettent en évidence que les formes "verbales" et "passives" sont significativement plus utilisées au travail que la violence "physique" (Baron et Neuman, 1996). Qu'en est-il pour les entreprises françaises ?

Pour répondre à cette interrogation, nous avons mené deux enquêtes : la première visant à identifier les différentes manifestations de la violence relevées sur le lieu de travail et la seconde s'intéressant au lien entre violence au travail et détresse psychologique..

La première enquête a été réalisée auprès de 242 employés provenant d'une dizaine d'entreprises. Le questionnaire élaboré reflète les principales manifestations de violence au travail, regroupées selon quatre dimensions : violence physique directe, physique indirecte, verbale directe, verbale indirecte. Les employés devaient indiquer dans quelle mesure ils avaient observé sur leur lieu de travail, durant les trois derniers mois, ces différentes manifestations, à l'aide d'une échelle allant de 0 "jamais" à 5 "très souvent". L'analyse factorielle identifie la structure initiale de l'échelle et dégage principalement deux axes expliquant une proportion satisfaisante de la variation totale :

- 1) celui de la violence verbale indirecte, qui explique 42 % de la variance totale ;
- 2) celui de la violence physique directe, qui explique 9,71 % de la variance totale. Nos résultats montrent une différence significative entre la violence verbale indirecte et la violence physique directe (test Newman-Keuls ;  $p < .000$ )

La deuxième enquête fut proposée à 175 employés provenant principalement du secteur de la grande distribution. L'agressivité "subie" a été mesurée grâce à la même échelle, mais cette fois les employés devaient indiquer dans quelle mesure ils avaient été victimes des violences présentées, au cours des six derniers mois. L'échelle de détresse psychologique a été construite sur la base de l'échelle PSI [Psychiatric Symptom Index] (Ilfeld, 1976), composée d'items regroupant des symptômes de plusieurs types (physique, affectif, cognitif, psychosocial). Les participants devaient préciser, sur une échelle allant de 0 "jamais" à 4 "très souvent",

dans quelle mesure ils avaient ressenti ces différents symptômes, au cours des six derniers mois. Notons que la majorité des symptômes proposés étaient identiques à ceux du stress.

Concernant l'échelle de violence "subie", l'analyse factorielle dégage trois axes :

- 1) celui de la violence verbale directe, qui explique 30,92 % de la variance totale ;
- 2) celui de la violence verbale indirecte, qui explique 12,45 % de la variance totale ;
- 3) celui de la violence physique directe, qui explique 8,90 % de la variance totale. Les résultats montrent une différence significative entre la violence verbale (directe et indirecte) et la violence physique (directe) [tests N-K  $p < .05^{**}$ ].

Concernant l'échelle de "détresse psychologique", l'analyse factorielle identifie trois axes : le premier regroupe les symptômes d'ordre "psycho-affectif", expliquant 37,40 % de la variance totale ; le deuxième représente des symptômes d'ordre "physique", expliquant 17,07 % de la variance totale ; le troisième comprend les symptômes d'ordre cognitif, expliquant plus faiblement 9,57 % de la variance totale.

Ces deux échelles apparaissent positivement corrélées : plus les participants se déclarent victimes de violence au travail, plus ils présentent de symptômes de détresse psychologique ( $r=0,44$  ;  $p < .007$ ). Par ailleurs, la matrice de corrélation comparant chacun des axes des deux échelles, montre que l'axe de violence verbale directe est positivement corrélé avec chacun des axes de l'échelle de détresse psychologique : symptômes d'ordre "psycho-affectif" ( $r= 0,53$  ;  $p < .000$ ), symptômes d'ordre "physique" ( $r= 0,41$  ;  $p < .013$ ), symptômes d'ordre "cognitif" ( $r= 0,38$  ;  $p < .027$ ). Ainsi, plus les participants sont victimes de violence verbale directe, plus ils déclarent : avoir une faible estime d'eux-mêmes, se sentir seuls, avoir des peurs/craintes particulières, ressentir des symptômes dépressifs, mais également souffrir de tensions musculaires, de troubles digestifs, de troubles du sommeil, d'un état de faiblesse générale ainsi que des problèmes de concentration ou de trous de mémoire.

Les participants des deux enquêtes mentionnent davantage de violence verbale au travail : pour les témoins, la violence qu'ils observent est verbale indirecte, alors que les victimes déclarent être victimes de violence verbale directe. La seconde enquête montre le lien positif qui existe entre le fait d'être victime de violence au travail et la présence de symptômes caractérisant une détresse psychologique.

#### Repères bibliographiques :

- > ARNETZ J.E. (1998) *The Violent Incident Form (VIF) : A practical instrument for the registration of violence incidents in the health care workplace*. *Work and stress*, 12 (1) : 17-28.
- > BARON R.A., NEUMAN J.H. (1996) *Workplace violence and workplace aggression : Evidence on their relative frequency and potential causes*. *Aggressive behavior*, 22 (3) : 161-173.
- > CHAPPELL D., DI MARTINO V. (2000) *La violence au travail*. Genève. Bureau International du travail.
- > HURRELL J.J. Jr., WORTHINGTON K.A., DRISCOLL R.J. (1996) *Job stress, gender, and workplace violence : Analysis of assault experience of state employees*. VandenBos, G.R. (Ed), Bulatao, E.Q. et coll. *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*. Washington: American Psychological Association: 163-170.
- > NEUMAN J.H., BARON R.A. (1998) *Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets*. *Journal of management*, 24 (34): 391-419.
- > KAUKIAINEN A., SALMIVALLI C., BJORKQVIST K., ÖSTERMAN K., LAHTINEN A., KOSTAMO A. LAGERSPETZ K. (2001) *Overt and covert aggression in work Settings in relation to subjective well-being of employees*. *Aggressive behavior*, 27 (5): 360-371.
- > TRUCHOT D., BADRÉ D (2003) *Equity end burnout process : The role of helping models*. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 16 (4): 5-24.

### SESSION THÉMATIQUE XI

//

La violence dans la relation d'écoute :  
le cas des opérateurs du numéro d'urgence 115  
(Samu Social) //

**Soukalo Djibo**, chercheur associé,

Laboratoire ECCHAT-ConTactS  
Université de Picardie Jules Verne  
80025 Amiens  
Soukalo.djibo@u-picardie.fr

> **Mots clés : violence ; téléphonie sociale ; stress ; personnes sans abri ; stratégies cognitives ; écoutants 115.**

La problématique de la violence au travail évolue en dépit des efforts consentis pour la maîtriser. En dix ans, le nombre d'arrêts de travail suite à des agressions physiques ou verbales a doublé (source INRS). Selon le ministère du Travail, 74 % des Français estiment être exposés à un tel risque sur leur lieu de travail. Suite à une agression, des séquelles psychologiques accompagnent le plus souvent les séquelles physiques. Si le choc est important, cet état peut persister plusieurs semaines voire plus, se traduisant par une série de manifestations psychologiques (anxiété, dépression, tentatives de suicide), physiques (troubles du sommeil, digestifs ou neurologiques) ou comportementales (surinvestissement professionnel, difficultés de concentration, désintérêt...).

Cette traumatologie professionnelle (Dejours, 1993) s'observe dans des secteurs d'activité présentant soit un enjeu matériel (banques, pharmacies...), mais aussi ceux qui symbolisent la société (transports urbains, services publics, pompiers, médecins de garde...). Dans de tels contextes en effet, les travailleurs se retrouvent en contact direct avec le public, donc susceptibles d'être agressés. On comprend aisément pourquoi, de plus en plus, les entreprises accordent une importance à la prévention des agressions, notamment par une organisation de travail tendant à éviter les conflits violents entre le public et le personnel (CRAM du Languedoc-Roussillon).

Cette communication présente une étude réalisée dans le cadre du Samu social d'Ile-de-France, plus précisément le pôle 115 dont le rôle consiste à proposer par le biais du téléphone une aide aux personnes sans abri. L'objectif pour nous, c'est de rendre compte du vécu exprimé par les écoutants, notamment le rapport à la violence dont ils font l'objet quotidiennement et des stratégies développées pour y faire face, dans l'exercice de leur fonction.

L'aide aux personnes sans abri se traduit d'abord par de l'écoute, ensuite par l'orientation vers des centres d'hébergement, cela en fonction des disponibilités. La particularité d'un tel service public, c'est d'être une situation isolée de travail, mettant en relation téléphonique des opérateurs et des populations difficiles. Malgré cette distance et le stress que peut supposer la relation d'écoute (Lechat et Delaunay, 2003), on observe aussi souvent des phénomènes de violence verbale, survenant lorsque la demande n'est pas satisfaite.

À l'instar des numéros d'urgence gratuits, le 115 fait partie des nouvelles formes de travail dénommées "services de proximité" comme SIDA info services, SOS amitié, etc. Conçus au départ comme de simples relais d'information, ces services se sont très vite développés pour devenir incontournables face à la détresse sociale. L'INSEE estimait en 2002 le nombre de personnes sans domicile à 63 500 adultes et 16 000 enfants. Ce sont majoritairement des personnes issues des classes populaires qui ont perdu leur logement à la suite d'une séparation d'avec le conjoint, de changement de région ou de pays (29 % d'étrangers), de l'impossibilité de régler le loyer ou victime d'une expulsion du logement. Plus d'un quart (des jeunes de moins de 30 ans) n'ont jamais eu de logement, ont connu une enfance difficile : famille éclatée, placement en famille d'accueil ou en foyer. Si la plupart sont au chômage (43 %), 29 % travaillent et 28 % sont inactifs.

Le cadre théorique retenu pour analyser cette étude articule les travaux sur la violence au travail (Dejours, 1993 ; Debout et Larose, 2003 ; Gbézo, 2003 ; Tartar-Goddet, 2001) et ceux relatifs aux activités de téléphonie, en particulier la téléphonie sociale (Lechat et Delaunay, 2003 ; Chauvière, 2001 ; 2002).

Pour conduire cette étude, nous avons procédé à des entretiens semi-directifs auprès des écoutants de la région Ile-de-France, notamment ceux du Samu Social de Paris (75), de la Seine-Saint-Denis (93) et du Val-de-Marne (94). Le choix de ces départements tient au fait qu'ils présentent des différences fondamentales par rapport aux moyens mis en œuvre pour accueillir les sans-abri, mais aussi à la nature de la population qui sollicite ce genre de services. Les différents entretiens ont été soumis à une analyse par le logiciel Alceste, d'abord selon un axe vertical (département par département) et ensuite selon un axe transversal (l'ensemble des trois départements à la fois).

Les résultats confirment l'existence d'un rapport ambivalent entre les écoutants et la population en difficulté. Les écoutants sont idéalisés lorsqu'ils leur trouvent une solution d'hébergement. Mais dans l'autre cas, notamment lorsqu'ils n'ont rien à proposer, les écoutants sont perçus comme la source de leur problème. Il s'ensuit donc une relation d'écoute difficile, voire un dialogue de sourds, particularisé par le haussement de la voix, des insultes, des menaces. Selon les situations, les écoutants développent des stratégies d'adaptation : évitement, référence à d'autres collègues pour réguler le dialogue, etc. Mais, à terme une telle relation conduit vers de la lassitude ou bien entame la motivation des écoutants.

#### Bibliographie :

- > CHAUVIÈRE M. (2001) *La téléphonie sociale entre bénévolat et salariat : réflexion sur un paradoxe*, Revue française des affaires sociales, 63-71.
- > CHAUVIÈRE M. (2001) *Écoutant, un champ professionnel en gestation, convergences téléphoniques*, Revue de la téléphonie sociale et économique, 1, 2001, 40-51 (Les métiers de la téléphonie), diff. L'Harmattan.
- > DEBOUT M., LAROSE C. (2003) *Violences au travail*, Éd. L'atelier, Paris.
- > DEJOURS C. (1993) *Travail et usure mentale*. Paris, Bayard.
- > GBÉZO B. (2000) *Agressivité et violence au travail*, Éd. ESF, 2000.
- > TARTAR-GODDET E. (2001) *Savoir gérer les violences du quotidien*, Éd. Retz.
- > LECHAT N., DELAUNAY J.C. (2003). *Les centres d'appels : un secteur en clair-obscur*, Paris, L'Harmattan, recherches économiques.

### SESSION THÉMATIQUE XI

//

Harcèlement moral au travail : une sanogenèse est-elle possible ?

Étude des stratégies de coping spontanément évoquées dans 134 témoignages recensés sur le forum d'un site Internet consacré au harcèlement moral //

**Évelyne Bouteyre**, maître de conférences en psychopathologie,

Laboratoire PRIS Clinique & Société  
Université de Rouen / UFR de Psychologie  
Rue Lavoisier  
76821 Mont Saint-Aignan Cedex  
Evelyne.Bouteyre@wanadoo.fr

**Philippe Bonnet**, ingénieur de recherche,

Institut de Psychologie - Université Paris 5, Laboratoire Cognition et Développement / CNRS - UMR 8605

**Colette Vitale**, maîtrise de psychologie pathologique et de la santé,

Institut de Psychologie - Université Paris 5  
12 rue de l'École de Médecine  
75006 Paris  
colette.vitale@tdf.fr / philippe.bonnet@univ-paris5.fr

### CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, REGARDS PRATIQUES

XI > **HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL : UNE SANOGENÈSE EST-ELLE POSSIBLE ?**  
ÉTUDE DES STRATÉGIES DE COPING SPONTANÉMENT ÉVOQUÉES DANS 134 TÉMOIGNAGES  
RECENSÉS SUR LE FORUM D'UN SITE INTERNET CONSACRÉ AU HARCÈLEMENT MORAL

> **Mots clés : harcèlement moral ; stratégies de coping ; témoignages ; Internet ; Alceste.**

Les quelques études consacrées au harcèlement moral en France ont mis en évidence les agissements les plus représentatifs supportés par les victimes, ont permis de dessiner leur profil et de mettre à jour, par le biais de questionnaires, les principales stratégies de coping qu'elles utilisent (Viaux & Bernaud, 2001).

Notre étude, bien que visant à explorer, elle aussi, à la fois les souffrances dénoncées par les victimes et les stratégies de coping utilisées par ces dernières, s'inscrit dans une approche différente des études précédentes. Il s'agit de prendre particulièrement en compte la spontanéité et la subjectivité des témoignages recensés pour transmettre l'expression de la souffrance en s'appuyant essentiellement sur les termes employés par les victimes. Il s'agit aussi de repérer, au fil des descriptifs, les stratégies de coping adoptées et surtout naturellement évoquées par ces mêmes personnes. Ces données sont donc brutes, non orientées par des outils de recherche de type entretiens semi-directifs, échelles ou questionnaires. Ces dernières données permettront de cerner dans quelle mesure les sujets harcelés mettent en œuvre des stratégies leur permettant de protéger leur santé mentale.

Pour ce faire, la méthodologie suivante a été mise au point. Internet étant aujourd'hui un moyen de communication offrant à qui le souhaite la possibilité de s'exprimer par le biais de forums, nous avons constitué un échantillon de 134 témoignages écrits portant sur le harcèlement moral au travail, recueillis sur un site consacré au harcèlement moral (de toutes sortes), sur une période de 24 mois. L'anonymat des personnes (usage d'un pseudonyme) ainsi que celui des employeurs sont respectés. Il a été cependant possible de distinguer les femmes (N=110) des hommes (N=24) en s'appuyant sur les informations contenues dans le texte ou sur des éléments grammaticaux.

Pour considérer que les témoignages provenaient bien de sujets harcelés, nous avons retenu les critères établis par Seiler Van Daal (2000) et mis à l'épreuve dans son étude. Selon cet auteur, le harcèlement moral au travail est avéré lorsqu'il y a présence d'au moins un agissement (isoler la victime, l'empêcher de s'exprimer, la discréditer, etc.) et d'au moins un critère de vécu douloureux (sentiment d'injustice, sentiment d'humiliation, évitement des situations rappelant les problèmes professionnels, souffrance des proches, etc.).

Nous avons choisi les témoignages comme procédure de recherche. Une analyse de données textuelles (à l'aide d'Alceste) a été, dans un premier temps, exécutée. Le logiciel Alceste effectue de manière automatique l'analyse du texte. Il quantifie les éléments du texte pour en extraire les structures les plus significatives afin de dégager l'information essentielle contenue dans les données textuelles. Si Alceste nous offre une répartition du contenu du corpus en classes, il s'est avéré nécessaire d'analyser, dans un second temps et de façon plus traditionnelle, les thématiques composant ces classes.

### CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, REGARDS PRATIQUES

XI > **HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL : UNE SANOGENÈSE EST-ELLE POSSIBLE ?**  
ÉTUDE DES STRATÉGIES DE COPING SPONTANÉMENT ÉVOQUÉES DANS 134 TÉMOIGNAGES  
RECENSÉS SUR LE FORUM D'UN SITE INTERNET CONSACRÉ AU HARCÈLEMENT MORAL

Par ailleurs, pour recenser les stratégies de coping, nous nous sommes inspirés de l'échelle de Lazarus et Folkman (1984) et nous avons réparti les stratégies dépistées comme étant centrées soit sur la résolution de problèmes soit sur l'émotion.

#### Résultats obtenus

Le logiciel Alceste a permis de repérer, dans le corpus intégrant l'ensemble des témoignages, 4 classes de phrases. La classe 1 indique que 43 % du discours est consacré au descriptif des stratégies de coping employées ; la classe 2 révèle que 13 % du discours est réservé aux effets du harcèlement moral ; la classe 3 notifie que 20 % du texte est dédié au contexte de travail et la classe 4 renvoie à la description du harcèlement moral subi (24 % du texte).

L'analyse réalisée par nos soins exploite plus finement le contenu des 4 classes en reprenant chacun des témoignages. Les principaux résultats obtenus sont :

- pour la classe 1 : 45,5 % des sujets emploient des stratégies centrées sur l'émotion et 44 % emploient celles orientées vers le problème ;
- pour la classe 2, 42 % des sujets expriment des troubles psychopathologiques ou somatiques et 23 % une souffrance psychologique ;
- concernant la classe 3, on note une prédominance de harcèlement moral chez les employés et dans le secteur privé ;
- la classe 4 renseigne sur le fait que tous les types de harcèlement moral sont représentés avec cependant une prépondérance du harcèlement "descendant" (d'un supérieur hiérarchique vers un subalterne).

La population étant très majoritairement féminine, il est classique d'observer une prédominance des stratégies de coping centrées sur l'émotion. Cependant, le choix, lui aussi très important, de stratégies orientées vers la résolution de problèmes laissent envisager un processus de sanogenèse de la part des sujets harcelés ; le fait d'exprimer ses sentiments et de chercher conseils et aides par le biais d'un forum en étant, très certainement, une illustration.

Concernant les retombées au plan de la pratique clinique, de la mise en évidence des capacités des harcelé(e)s à exprimer leur souffrance et à chercher du soutien par le biais d'un forum sur Internet, elles relèvent de la prise de conscience du phénomène et incitent à son encouragement. En effet, cette démarche active de la part des harcelé(e)s est intéressante car :

- elle leur permet de quitter une position de victime ;
- elle leur offre l'occasion de rompre un isolement dans lequel ils sont souvent plongés ;
- elle autorise le sentiment de n'être pas le seul à qui cela arrive ; de ne pas être "hors du commun" ;
- elle peut, par ailleurs, être préalable à une demande d'aide auprès de médecins ou de psychologues ou encore à une action en justice.

Les modalités de l'information de l'existence de tels sites par les praticiens restent à définir mais peuvent être étayées par des précédents concernant d'autres formes de violence (femmes / enfants maltraités, par exemple).

### CONTRIBUTIONS SCIENTIFIQUES, REGARDS PRATIQUES

XI > **HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL : UNE SANOGENÈSE EST-ELLE POSSIBLE ?**  
ÉTUDE DES STRATÉGIES DE COPING SPONTANÉMENT ÉVOQUÉES DANS 134 TÉMOIGNAGES  
RECENSÉS SUR LE FORUM D'UN SITE INTERNET CONSACRÉ AU HARCÈLEMENT MORAL

#### Repères bibliographiques :

- > LAZARUS, R.S., FOLKMAN S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York : Springer Publishing Company.
- > SEILER VAN DAAL B. (2000) *Évaluation du harcèlement moral*. Thèse de doctorat en médecine. Université de Strasbourg.
- > VIAUX J.L., BERNAUD J.L. (2001) *Le harcèlement psychologique au travail : une recherche internationale auprès des victimes*. *Pratiques Psychologiques*, 4, 57-69.