

Le harcèlement moral dans le milieu professionnel

Dr. SAHRAOUI - BACHA Intissar

Université A/ Mira de Bejaïa (Algérie)

Résumé

Si le travail c'est la santé, le bureau peut parfois devenir un véritable enfer! Des persécutions peuvent mener à la démission, la dépression, voire, parfois, au suicide. Ces agissements ont un nom : harcèlement moral.

Les manifestations du harcèlement sont très diverses. Il peut s'agir de critiques incessantes, de sarcasmes, de brimades, d'humiliations répétées de manipulations, d'intimidations, de menaces, arrivé à vous faire démissionner ...

Le harcèlement peut survenir de manière gratuite : dans ce cas, il résulte de la perversion du harceleur qui cherche simplement à détruire l'autre. Ensuite, le harcèlement peut consister en une stratégie qui peut alors viser à inciter un salarié à quitter l'entreprise, sans avoir ainsi à le licencier. Le harcèlement stratégique peut également être mis en œuvre dans le cadre d'une logique de gestion. L'objectif sera alors de mettre en concurrence les salariés afin d'améliorer leur productivité.

Le problème réside dans le fait que la répétition de ces agissements peut affecter gravement l'individu et avoir ainsi, d'importantes répercussions sur sa santé, tant physique que psychologique.

A noter que, dans ce genre de situation, une absence de soutien ou de reconnaissance, de la part de la hiérarchie ou des collègues ou du psychologue, est un des facteurs aggravants des effets du harcèlement moral au travail. Dans ce cas, on souligne l'importance et la nécessité de la prise en charge des personnes l'harcélées au travail par le psychologue du travail.

On va présenter notre intervention sous trois axes :

Le premier sur les conséquences de l'harcèlement moral ;

Le deuxième sur la nécessité de la prise en charge psychologique ;

Le troisième concerne la présentation d'une étude pratique dans la wilaya de Bejaïa.

Mots clés : harcèlement moral, Psychologue du travail. Étude pratique, wilaya de Bejaïa

ملخص

إذا كان العمل هو الصحة، يمكن أن يصبح المكتب في بعض الأحيان جحيم حقيقي ! ويمكن أن يؤدي الاضطهاد إلى الاستقالة والامتناب، بل حتى الانتحار أحيانا .هذه الأساليب تسمى: التحرش الأخلاقي. مظاهر التحرش متنوعة جدا، يمكن أن يكون على شكل النقد المستمر، السخرية، البلطجة، الإدلال المتكرر للتلاعب ، التخويف ، التهديدات، حتى ينتهي الأمر بالاستقالة ... يمكن أن يحدث التحرش دون أي سبب: في هذه الحالة، فإنه ينتج عن انحراف المطارذ الذي يحاول ببساطة تدمير الآخر. بعد ذلك، يمكن أن يكون التحرش استراتيجية تهدف لتحريض الموظف على مغادرة الشركة، دون الحاجة إلى إنهاء عمله.

ويمكن أيضا أن يكون هذا التحرش استراتيجي ذو منطق للتسيير، سيكون الهدف منه هو التنافس بين الموظفين من أجل تحسين إنتاجيتهم. وتكمن المشكلة في أن تكرار هذه الأفعال يمكن أن يؤثر تأثيرا بالغا على الفرد وبالتالي تكون له آثار وخيمة على صحته البدنية والنفسية على السواء. نسطر في هذه الحالة، عدم وجود الدعم أو الاعتراف، من طرف المسؤولين أو الزملاء أو المختص النفسي، هو أحد العوامل التي تزيد من آثار التحرش في العمل. في هذه الحالة، يتم التأكيد على أهمية وضرة التكفل بالأشخاص ضحايا التحرش الأخلاقي في العمل من قبل المختص النفسي المهني.

وسوف نقدم تدخلنا هذا ضمن ثلاثة محاور:

المحور الأول: عواقب التحرش الأخلاقي؛

المحور الثاني: التكفل النفسي؛

المحور الثالث: تقديم دراسة تطبيقية في ولاية بجاية.

الكلمات المفتاحية: التحرش الأخلاقي، علم النفس المهني. دراسة تطبيقية، ولاية بجاية.

Introduction

Le phénomène de violence interpersonnelle entre membres de l'organisation de travail est de plus en plus connu, la violence au travail et tout particulièrement, en ce qui nous concerne, celle qui sévit entre les membres d'une organisation de travail, constitue une problématique qui suscite un intérêt social grandissant en termes de santé et de sécurité au travail.

Cette violence au travail peut porter atteinte à la dignité des salariés et peut aussi être sous différentes formes tels que, la violence verbale, agissement hostile, brimade, intimidation, ces derniers qu'on définit comme harcèlement.

Le harcèlement moral n'est pas un nouveau phénomène mais sa dénomination est récente il est présent a tous les niveaux d'une société (famille, association, groupes, entreprises, administrations, état , etc.), le harcèlement est avant une pathologie du groupe, il est utilisé comme un instrument de pouvoir qu'il soit parental ou managérial, social ou étatique sur d'autres individus qui « dérangent », et s'explique à la fois par la détérioration des relations interpersonnelles et par un dysfonctionnement de l'organisation.

Le harcèlement moral est un facteur de résonance d'un phénomène plus large observable dans la société entière car la tension et les violences qui impriment notre société s'immiscent également dans le monde de travail, ce phénomène est une souffrance qui s'inscrit parmi d'autres souffrances au travail qui sont le stress, conflit, le burn-out alors il importe de bien les différencier.

Le harcèlement psychologique peut être exercé par une personnalité perverse par désir de faire du mal ou par plaisir, et aussi il peut être le fait d'une personnalité manipulatrice qui souhaite par ce biais faire régir l'entourage dans sa direction, qui lui convient donc le harcèlement moral est un processus progressif et commence par un changement, dans la plus par des cas il s'agit d'une dégradation du climat de travail liées non seulement à des actes et des comportement, mais aussi a des sentiments, des perceptions, et des sensations.

Dans cette présente contribution, on va essayer de définir le harcèlement au travail, ses facteurs, ses conséquences, et aussi la prise en charge adéquate. Enfin, on va présenter quelques résultats d'une étude pratique dans la wilaya de Bejaïa en Algérie.

Axe 1 : Les conséquences du harcèlement moral

Pour la victime

Les conséquences du harcèlement dépendent de l'agression, du contexte, de la personnalité de la personne harcelée et de son vécu. Toute mésentente peut créer chez la personne des troubles psychologiques parfois très graves.

Outre les attitudes de désistement (la victime tente d'esquiver l'émergence de l'acte violent tout en maintenant la relation), de confusion (la victime n'ose pas se plaindre), de doute (la victime cherche des raisons à la violence dont fait preuve à son égard le harceleur et puisqu'elle n'en trouve pas, cela ne peut venir que d'elle...), de stress (l'acceptation de la soumission par la victime se fait au prix d'une tension intérieure importante qui est génératrice de stress), de peur (la victime est constamment sur le qui-vive et guette chez l'autre tout acte d'agression), de honte (la victime se reproche de n'avoir pu ou su réagir, s'exprimer), d'humiliation (qui peut réveiller des angoisses passées, des humiliations dans le milieu scolaire, familial ou professionnel) et d'isolement qui sont consécutives à la phase d'emprise du harcèlement, on trouve aussi des conséquences médicales à ce genre de phénomène.

Ainsi peut apparaître, après une période relativement courte, un état de stress post-traumatique dont les symptômes sont : troubles du sommeil, irritabilité, sentiment d'insécurité, sensibilité exacerbée envers les déceptions, comportements agressifs. La personne revit sans cesse les situations traumatiques, l'évocation des scènes est douloureuse. Elle a des réactions de sursaut et des images s'imposent à elle quand elle se trouve dans une situation qui évoque de près ou de loin le mobbing. Ce stress entraîne donc une distorsion du temps : la mémoire stagne sur l'événement traumatique et le présent devient irréel. La victime a alors tendance à vivre dans le passé et à se détacher de la réalité quotidienne.

La dépression peut également survenir lorsque la phase d'exposition est significative. La personne est d'humeur triste, se sent dévalorisée et coupable. Elle n'a plus de désir, notamment celui de s'en sortir, et se détourne de tout ce qui l'intéressait auparavant.

Notons que le harcèlement peut malheureusement avoir pour issue le suicide.

Il faut souligner que toutes ces conséquences ont des répercussions directes sur l'entourage de la victime et, plus particulièrement, sur sa vie de famille. (Toumsin . Ch, 2005,P.10)

Pour l'entreprise

La démotivation de la victime entraîne une baisse de productivité et par ce fait, une augmentation des coûts de production ou de fonctionnement.

Le mobbing est également source d'absentéisme dont les conséquences économiques sont plus que certaines. En effet, une étude du constructeur automobile suédois Volvo (Leymann .H, 1996, P. 155). a déterminé que les défaillances psychosociales sur le lieu de travail et, entre autres, le harcèlement moral sont la principale cause d'absentéisme. Il en ressort également que la moitié des coûts de baisse de qualité est imputable au mobbing et deux tiers

des coûts relatifs à la perte de production lui sont également attribuables. Au total, pour une seule de ces usines, le coût annuel de ces défaillances s'élevait à 45 millions d'euros.

Enfin, le mobbing a pour conséquence la détérioration du climat social au sein de l'entreprise qui se manifeste notamment par un affaiblissement des flux de l'information ou encore une diminution du support social entre les personnes.

Pour la société

Les coûts sont également énormes pour l'ensemble de la société. En effet, via les mutualités et autres fonds, la société assure la prise en charge des victimes et des coûts indirects sur l'économie.

A titre indicatif, en Belgique, le coût du stress (et le mobbing est bien plus que du stress) était estimé à 25 millions d'euros en 1994, rien que sur les coûts de mutuelles. (Moors . S, 1994).

Dans ces conditions, le phénomène n'est pas à négliger quand on sait que les conséquences du harcèlement physique et/ou moral au travail peuvent être très importantes pour ne pas dire extrêmement graves pour le travailleur.

Ainsi, sur base d'une liste non exhaustive d'études, Romina Giuliano et ses collaborateurs ont recensé de nombreux effets ou groupes d'effets résultant des faits de harcèlement au travail. Ceux-ci peuvent être classés en deux catégories selon qu'il s'agisse d'effets individuels affectant la personne dans le cadre de sa sphère privée ou d'effets sur l'organisation selon qu'ils affectent l'individu dans sa sphère professionnelle.

<i>Auteurs</i>	Di Martino, Helge et Cooper (2003)	Hoel et Cooper (2000)	Hoel, Sparks et Cooper (2001)	Vartia (2004)	Hauge, Skogstad et Einarsen (2010)
<i>Effets organisationnels</i>					
Absence pour maladie	✓	✓	✓		✓
Retraite prématurée	✓		✓		
Coûts de remplacement dans le cadre de la rotation du personnel	✓		✓		✓
Griefs et litiges/coûts compensatoires	✓		✓		
Réduction de la performance/productivité	✓	✓	✓		
Perte de l'estime du public et la réputation	✓		✓		
Intention de partir		✓			
Baisse de la satisfaction de l'organisation				✓	
Domages à l'équipement et de production résultant des accidents et des erreurs			✓		

Tableau 1 : Effets organisationnels du harcèlement

L'analyse du tableau 1, révèle que les effets du harcèlement peuvent avoir des répercussions sur l'organisation et causer des pertes tant au niveau de la production que des équipements. De plus, les absences pour maladies, les retraites prématurées, les litiges, la réduction de performance du travailleur, etc. sont autant de conséquences pouvant avoir des impacts sur la performance financière de l'entreprise. Cela peut aller de la « simple » absence pour maladie à des dommages tant à l'équipement qu'à la production, en passant par des situations touchant autant le travailleur lui-même dans le cadre de son activité dans l'entreprise que la productivité et/ou la rentabilité de l'entreprise.

En d'autres termes, les faits de harcèlement au travail peuvent avoir un coût financier qui n'est pas forcément négligeable pour l'organisation.

Poelmans (2002) observe chez les victimes un manque de concentration pouvant entraîner une diminution de la productivité personnelle, les victimes dépensant leur énergie ailleurs qu'à leur fonction.

En conclusion, les situations de harcèlement ne se répercutent pas seulement sur les victimes mais touchent, à des degrés divers, l'ensemble du personnel et les aboutissements de l'entreprise. (Giuliano .R *et al.*, 2012, P. 38).

Axe 2 : La prise en charge

Les risques psychosociaux constituent une problématique incontournable de la santé au travail. C'est aux psychiatres, psychologues, sociologues, spécialistes de la souffrance au travail d'être convaincants afin d'amener les dirigeants à prendre des mesures concrètes de vigilance et de prévention. Les cadres qui voient leur responsabilité morale engagée en cas de dépression grave de l'un de leurs collaborateurs, et même leur responsabilité pénale en cas de plainte pour harcèlement moral, doivent être aidés.

Entre le management par la terreur et l'encadrement démagogique, il leur est difficile d'établir un management simplement respectueux des personnes.

Face à ces situations de souffrance un certain nombre de salariés se résignent, d'autres se rebellent ou instrumentalisent l'entreprise, mais tout ceci a un coût en terme de productivité. La plupart souhaiteraient s'investir davantage mais ils aimeraient en contrepartie davantage de confiance et de reconnaissance.

Les employeurs ont une obligation de protection de la santé de leurs salariés et l'excuse de fragilité ne tient pas car les salariés sont des humains, rien que des humains avec ce que cela implique de fragilité. Les juges du social ne s'y sont pas trompés en reconnaissant comme accident de travail la tentative de suicide d'un salarié à son domicile pendant une suspension de son contrat de travail. Ils ont élargi la notion de faute inexcusable de l'employeur à la santé mentale puisque le salarié souffrait de dépression. Certains dirigeants ont compris qu'il était de leur intérêt de prendre en compte ces signaux d'alerte, et demandent de l'aide pour comprendre le changement des personnes, mais beaucoup sont plutôt dans la fuite en avant. Il faut donc les aider à mettre en place des mesures concrètes de vigilance et de prévention. Ne pas attendre la catastrophe pour réagir, par exemple une plainte pour harcèlement moral, une tentative de suicide, voire même un suicide, mais anticiper. Il ne s'agit pas de rajouter des procédures supplémentaires mais bien plutôt d'analyser les dysfonctionnements organisationnels et d'améliorer les pratiques managériales.

(Hirigoyen .M-F, 2008, P. 825-826).

Dans cette situation R.Winter a proposé un processus de gestion de la plainte de harcèlement psychologique qui guide le responsable, en structurant quatre étapes, dans la prise de décision.

- ***Décider d'une sanction***

Selon BLAND et STALCUP (2001), la sanction qui suit une plainte de harcèlement doit être déterminée au cas par cas, et elle doit être liée à la gravité des faits. La sanction peut être un simple avertissement oral, mais elle peut aussi donner lieu à un licenciement pour faute grave. La perception d'équité, liée à la sanction prise, garantit l'adhésion des individus à l'organisation, à l'avenir. La prise en compte des désirs de la victime dans la décision de sanction finale garantit son engagement personnel futur au sein de l'organisation. (Winter .R, 2008, P.44).

- ***Suivre les comportements***

Lorsque la sanction est appliquée, le suivi des comportements des individus, victime et agresseur, est nécessaire. Dans le cas où l'agresseur reste dans l'organisation après la sanction, le responsable s'assure que son comportement évolue positivement, que la personne n'a pas été aliénée par le processus d'investigation et que ses performances ne sont pas affectées (BLAND & STALCUP, 2001). Ceci ne semble possible que si l'agresseur comprend pourquoi, et en quoi, son comportement a dû être sanctionné. Ceci engage le responsable à lui expliquer le processus d'investigation et les actions reprochées, à analyser le *feedback* de l'agresseur sur sa perception des faits, ses justifications éventuelles...

Le suivi de la victime permet de s'assurer de sa satisfaction à l'égard de la décision de sanction, de sa situation nouvelle, de son nouveau poste de travail ou de son nouveau service, si elle en a changé. Il s'agit de s'inquiéter de la manière dont le processus d'investigation a été vécu, des effets éventuels du harcèlement sur la santé, physique et mentale, de la victime, sur sa confiance en elle-même et dans l'organisation... BLAND et STALCUP (2001) notent que ce suivi est d'autant plus important que la victime change de situation de travail.

- ***Analyser et supprimer les déterminants du harcèlement***

Analyser la situation de harcèlement conduit à en identifier les déterminants, puis à tenter de les supprimer. Ceci conduit à repérer d'éventuels éléments du contexte organisationnel en cause: organisation du travail, structure hiérarchique, valeurs dominantes, relations sociales... Les caractéristiques des individus (l'agresseur et l'agressé) sont aussi à analyser: personnalité, rapport au pouvoir...

- ***Développer des actions de soutien***

Enfin, des actions de soutien aux individus peuvent être nécessaires. Une perte de confiance, un syndrome de stress post-traumatique (MATTHIESEN & EINARSEN, 2004), un accroissement de l'anxiété et une détérioration de la santé physique et mentale (NIELSEN, *et al.* 2004) peuvent imposer une intervention spécifique. DI MARTINO *et al.* (2003) montrent que certaines entreprises développent ce soutien en interne, telle la RATP, qui a créé un centre de soutien pour les victimes de violence (Institut d'Accompagnement Psychologique Post-Traumatique). POILPOT-ROCABOY & BONAFONS (2005) montrent que d'autres entreprises sollicitent une expertise extérieure. L'entreprise belge Mobistar offre, par exemple, un programme d'aide extérieure à ses salariés, nommé « Team Member Assistance Program (TMAP)».

De même, l'agresseur peut être amené, grâce à une formation spécifique, à repérer ses comportements, à les comprendre et à évaluer leurs impacts sur les autres, afin d'améliorer ses compétences relationnelles au sein de l'organisation.

Ces actions de gestion du harcèlement psychologique peuvent être accompagnées d'actions de prévention, dans les cas où la réponse à la question « L'organisation doit-elle agir plus tard? » est positive. En France, en plus de satisfaire l'obligation légale issue de la Loi de

Modernisation Sociale, la prévention évite un ensemble de « coûts cachés » engendrés par l'éventualité de nouveaux recours (coûts directs, liés au temps passé au diagnostic, à la rencontre des personnes, au suivi des comportements... ; coûts indirects, en termes d'absence, de démotivation, de baisse de performance de la victime et de son entourage éventuel..)(Winter. R, 2008, P.45).

Axe 3 : Etude pratique dans la wilaya de Bejaïa

Cette étude a été réalisée par les étudiants de master, les données ont été recueillies à partir de 22 entretiens menés auprès de 22 personnes qui s'estiment victimes de harcèlement moral. Rencontrées par des intermédiaires grâce à la technique de boule de neige constituée de manière spontanée, lorsqu'on demande aux personnes interrogées d'indiquer d'autres qui soient concernées par l'enquête, la même demande leur sera adressée et ainsi de suite. Le sondage en boule de neige a une visée exhaustive sur un territoire donné.

Les enquêteurs ont opté pour cette méthode d'échantillonnage parce que le sujet l'exige et le thème en lui-même est un phénomène tabou dans notre société les gens souffrent en silence ce qui rend l'accessibilité au terrain difficile. En outre aucune association au niveau de la wilaya de Bejaïa ne défend les travailleurs qui sont en souffrance au milieu du travail notamment le harcèlement moral au travail. La population était composée à partir de différents secteurs d'activité de la wilaya (hôpital, mairie, daïra, hôtel de ville, banque, bibliothèque de l'université, banque).

A partir des résultats de cette enquête; les enquêteurs ont constaté que le secteur public est majoritaire dans l'exercice du harcèlement moral, cela s'explique par l'existence de plusieurs voies hiérarchiques ainsi que le manque d'organisation et l'anarchie dans la gestion. Ainsi que le manque de compétences dans le management car c'est des secteurs de l'état dont il n'y a pas de contrôle, contrairement au privé l'employeur, c'est lui qui surveille et contrôle et ne prend pas le risque de perdre son profil. Quelques remarques et observations ont été soulevées comme suit :

- D'après les interviews, les enquêteurs ont souligné que le harcèlement moral existe dans toutes les organisations mais beaucoup plus dans les secteurs publics comme les administrations et le secteur médical (la mairie, la daïra, les hôpitaux publics) de la wilaya de Bejaïa, mais d'une manière taboue et invisible.
- Les enquêtés ont peur de s'exprimer, ils préfèrent souffrir en silence aucune plainte ni rapport contre le harceleur aucun soutien de la part de l'organisme ni de l'entourage.
- Les victimes n'ont jamais réagi contre les harceleurs ce qui a augmenté la durée d'harcèlement jusqu'à 10 ans et plus.
- La majorité des victimes sont de sexe masculin contrairement au sexe féminin qui est moins harcelé moralement étant donné qu'elles sont harcelées sexuellement.
- Les victimes sont beaucoup plus celles de la catégorie socioprofessionnelle subalterne, avec un niveau universitaire, jeune, homme, et femme, et une ancienneté, avec un contrat CDI.
- Les enquêteurs ont remarqué aussi que le harcèlement moral a touché toutes les catégories socioprofessionnelles personne n'est à l'abri, cadre, responsable, fonctionnaire, ouvrier.
- Les enquêteurs ont constaté aussi que les victimes souffrent de graves troubles psychologiques comme la dépression, le stress, l'agressivité, l'isolement, le manque

de confiance en soi, le sentiment d'infériorité, d'épuisement, ainsi que d'autres troubles comme la consommation du tabac, le pessimisme dans la vie .

- Les enquêteurs ont remarqué que le harcèlement se pratique par différentes techniques qui diffèrent d'un harceleur à l'autre celui qui harcèle par des menaces, des critiques, des gestes directes ou indirectes, la direction qui harcèle par la mutation interne par le changement de poste, ainsi que par la mise à l'écart sans emploi ni travail et le harceleur qui harcèle par plaisir de faire du mal et de pourrir la vie du salarié. Et les collègues qui harcèlent par la jalousie et la concurrence professionnelle.
- Les enquêteurs ont remarqué que le harcèlement descendant est le plus pratiqué du supérieur vers le subordonné, ainsi que le harcèlement horizontal par contre le harcèlement ascendant est à un taux faible.
- Le harcèlement moral se pratique par des hommes et des femmes, mais la majorité des harceleurs sont des hommes qui ont un statut hiérarchique et le pouvoir se caractérise par l'incompétence et la psychopathologie (des paranoïaques, des pervers, des occasionnels).
- Les enquêteurs ont remarqué aussi que parmi les traits pathologiques présentés sont deux paranoïaques ainsi que des pervers, mais pour les obsessionnels ils n'ont pas eu de cas, par contre ils ont découvert une autre personnalité qui est les occasionnels.
- Les agissements constitutifs du harcèlement sont décrits (agissements sur le travail, sur les relations de travail, sur la personne...).
- Les personnes touchées par le harcèlement psychologique, un homme ou une femme peut harceler indifféremment un autre homme ou une autre femme. Dans la majorité des cas le harcèlement provient d'un ou plusieurs collègues, ce n'est que des situations dont-il est dû au supérieur hiérarchique, les harceleurs restant se partagent entre les subordonnés et les extérieurs (étudiants et patients).
- Le lien entre les dynamiques interpersonnelles du harcèlement et les contextes organisationnels favorisent son émergence et son développement.
- Tous les enquêtés se plaignent de la gestion de leurs responsables avec un niveau faible et aussi le manque de compétences. Indiqué par Fateh, âgé de 36 ans, universitaire: « *mon responsable est un autoritaire et incompétent* ». Ajoute Fayçal, âgé de 30 ans, universitaire aussi : « *notre responsable n'est pas à la hauteur et aucune compétence à l'exercice du poste* », un autre Omar, âgé de 46 ans, qui confirme sa parole par : « *80 % des responsables de toutes les organisations sont incompétents* ».
- Les organisations algériennes spécialement à Bejaïa sont des organisations archaïques, aucune organisation, se caractérisent par la détérioration de relations de travail ainsi que les conditions de travail sont insatisfaisantes, les emplois ne sont pas sécurisés. Indiqué par Omar, âgé de 46 ans: « *les conditions de travail ne sont pas satisfaisantes, pas de moyen ni d'organisation, les effectifs sont mal réparties* ». Confirmé par un autre enquêté Fayçal, âgé de 30 ans, universitaire: « *les conditions de travail sont défavorables à l'exercice de mon emploi* ».
- La plus part des victimes sont harcelées à cause des caractéristiques individuelles des harceleurs en ce qui concerne la personnalité professionnelle ainsi que la psychopathologie.
- Afin de battre ce phénomène au sein de nos organisation, Omar, âgé de 46 ans, nous propose cette solution : « *pour réduire et réagir cet acte il faut un soutien collectif de la part de l'entourage pour le combattre, ainsi il faut qu'on dénonce par écrit qu'on parle : il ne faut pas souffrir en silence, parce que même si moi je veux le faire mais je suis seul, si une personne le fait tout le monde le suivra, posé des plaintes, moi je suis*

une personne forte donc même si je suis harcelé je réagis rapidement mais pour les personnes faibles : il faut déposer des plaintes, et il ne faut pas se laisser faire » .

- Selon le membre syndicat SNAPAP : « *chaque personne qui subit le harcèlement doit le dénoncer, et s'affilier à des organisations « le droit des travailleurs », par exemple les « syndicalismes » et aussi il faut parler et il ne faut pas avoir honte, il faut dénoncer par écrit, il faut faire des rapports, si tout le monde dénonce, à un certain moment ça va s'arrêter, si nous nous soutenons avec toutes les organisations syndicales et les paroles écrites des victimes. Nous ne pouvons pas aller en justice sans appui avec les rapports écrits ».*
- La ville Bejaia est pauvre en ce qui concerne les associations qui défendent les droits des travailleurs.(Faid . N, 2010-2011, P.125-127).

Conclusion

En réalité les individus entrent dans le monde de travail avec un certain nombre d'inspirations (salaire, développement des compétences, avancement dans la carrière) et acquièrent diverses compétences professionnelles et mettent leurs expériences au service des objectifs de l'entreprise qui les emploie, au sein de tout l'organisme la compétition est utile pour atteindre des buts, mais cette dernière peut donner lieu à des conflits et des disputes parfois violentes entre individus.

Le harcèlement moral sévit sur tous les lieux de travail dans le monde entier, en effet la façon dont il s'exprime et celle dont il est perçu peuvent varier considérablement selon les pays.

Le phénomène d'harcèlement moral, a gagné un grand intérêt pour les chercheurs afin de découvrir le pourcentage de son existence dans le milieu de travail à travers les enquêtes réalisées à l'échelle européenne, selon une enquête européenne conduite auprès des travailleurs sur la perception qu'ils ont de leurs conditions de travail, réalisées par (la fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail) en 2000, dans l'ensemble des 15 états-membre de l'union et son européenne a montré que : 20% des travailleurs ont été l'objet des violences aux cours de 12 mois derniers, 4% des travailleurs ont été l'objet du harcèlement sexuel, 9% des travailleurs ont été l'objet du harcèlement moral.

De même une autre étude a été réalisée en Belgique en 2001 qui repose sur les comportements de harcèlement morale et sexuel dans les lieux de travail et de déterminer l'ampleur de ce phénomène, les résultats montrent que :

11,5 % de personnes interrogées déclarent être senties victimes du harcèlement moral, 8% déclarent avoir été victimes de harcèlement sexuel, 3% déclarent avoir été victimes de violence physique.

Aussi, notre pays l'Algérie n'est pas épargné de ce phénomène, notamment la wilaya de Bejaïa dont on a présenté les résultats d'une étude au dessus.

Ce comportement est lié à une série de facteurs parmi lesquels la discrimination fondée sur le sexe, la religion, l'apparence ethnique, l'incapacité, l'origine, la nationalité, l'âge, les préférences sexuelles, et d'autres caractéristiques diverse, mais aussi à des raisons sociales économiques.

A ce jour le harcèlement moral a largement été étudié d'un point de vue psychologique, social, juridique, ainsi que médical dans sa partie médecine du travail, ce comportement

s'accompagne d'un grand nombre de conséquences négatives tout pour la victime que pour les organisations. Les victimes rencontrent des problèmes de santé mais manquent également de bien être psychosocial, dans le milieu de travail, souvent ces comportements déclenchent chez elles dépressions, troubles psychosomatiques et crises d'anxiété, les violences au travail génèrent aussi de nombre d'inconvénients et de coût pour l'organisation, une baisse de motivation, et de la productivité des collaborateurs ainsi que plus grande rotation du personnel et un plus grand absentéisme pour maladie, il est donc essentiel de prévenir de tel comportement et de les combattre a la base.

Il faut impérativement exploiter les resultats des travaux du terrain sur le phénomène d'harcèlement moral au travail, afin de le cerner et de prendre en charge des victimes, avec l'instauration des lois de sanction pour l'harceleur.

Bibliographie

- Belarouss, A. et Wabil ,R. (2004).*Droit de travail*. Algérie : Houma.
- Bilheran ,A. (2006). *Le harcèlement moral*. Paris : Armand colin.
- Faid ,N.(2010-2011).*Le harcèlement moral au travail* (Mémoire de Master en sociologie du travail et ressources humaines inédit).Université de Bejaïa, Algérie.
- Faulx , D.et Detroz , P.(2009). Harcèlement psychologique au travail : processus relationnels et profils de victimes. Approche processuelle, intégrative et dynamique d'un phénomène complexe. *Le travail humain*, 2, Vol. 72, 155-184.
- Giuliano , R *et al.*(2012) . La certification ISO 9001 : un outil contre le harcèlement au travail ? . *Humanisme et Entreprise*, 3(308), 33-48.
- Hirigoyen, M.-F.(2001). *Malaise dans le travail, Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*. Paris : Syros.
- Hirigoyen, M.-F. (2008). La souffrance au travail et les pathologies émergentes. *L'information psychiatrique* ,9 (Volume 84), 821-826.
- Leymann ,H. (1996).*Mobbing*. Traduction française. Paris : du Seuil.
- Moors ,S. (1994). *Stress & Travail. Origines, approches*. Bruxelles : I.N.R.C.T.
- Toumsin , Ch. (2005).*Séminaire d'échange des pratiques le harcèlement moral : quelles solutions pour les victimes ?*. 2^è Passerelle à horaire décale management international. Ecole de gestion de l'université de Liège.
- Winter, R. (2008). Combattre le harcèlement psychologique au travail : proposition d'un processus d'intervention. *Annales des Mines - Gérer et comprendre* ,4(94), 38-49.
- Zaitseva ,V. et Chaudat ,P .(2016). Les déterminants organisationnels du harcèlement moral : une analyse d'une revue actualisée de littérature. *Management & Avenir*, V 2 (84), 115-134.

Sitographie

www.algerie-focus.com/2014/08/harcelement-au-travail-ce-que-dit-la-loi-algerienne/

<http://www.psynergie.ch/TravailSante/StressMobbingBurn-out/Mobbing-subir-ou-reagir.>

<http://www.cgslb.be/uploads/media/harcelement-au-travail.>