

LA VIOLENCE AU TRAVAIL

UN CONCEPT À L'ÉTUDE POUR UN ÉTAT DES LIEUX

CYRIL TARQUINIO*, AURÉLIE DUVEAU**, MICHEL TRAGNO**, GUSTAVE NICOLAS FISCHER***

RÉSUMÉ

La violence au sein des entreprises est devenue, cette dernière décennie, un sujet de prédilection des médias et un mal qui ronge de plus en plus de professions. La dernière enquête de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail témoigne de la recrudescence de la violence au sein des entreprises de l'Union européenne. Ainsi, cette troisième enquête sur les conditions de travail révèle que près d'un travailleur sur dix (9 %) dit avoir été victime d'intimidation sur son lieu de travail, et 6 % de violence physique. Pour autant, aucune définition consensuelle de la violence au travail n'a été adoptée. De ce fait, cet article s'attachera à faire une revue de questions autour de ce concept. Quels sont les terminologies existantes et les enjeux conceptuels ? Quels en sont les facteurs de risque, les conséquences ? Quels sont les dispositifs de lutte qui sont développés dans les entreprises ? Cet article amorcera donc les jalons d'une réflexion sur un concept qui semble être un enjeu de santé au travail pour les décennies à venir.

MOTS-CLÉS

violence au travail, agression au travail.

SUMMARY: VIOLENCE AT WORK: A REVIEW OF QUESTIONS AROUND THIS CONCEPT

Violence at work became this last decade a favourite subject of the media and a scourge which corrodes professions more and more. The last investigation of the European foundation for the improvement of living and working conditions shows the increase of violence within the companies of the European union. Thus, this third investigation about the working conditions reveals that close of one worker on ten (9%) said that he was been victim of intimidation on workplace, and 6% of physical assault. For as much, no consensual definition of violence at work was adopted. So, this article will attempt to make a review of questions around this concept of workplace violence. What are the conceptual terminologies and stakes? What are the risk factors and consequences? What are the devices of fight developed in the companies? This article will thus start reflections on a concept which seems to be a stake of health at the work for the decades to come.

KEY WORDS

violence at work, workplace violence, workplace aggression.

Le nombre de recherches sur la violence au sein des entreprises s'est considérablement développé ces dernières années (tableau I). L'engouement des chercheurs pour ce nouvel objet montre que ce problème est lui aussi en constante aggravation dans le monde et que de plus en plus de personnes en mesurent les conséquences. La troisième enquête européenne sur les conditions de travail⁽¹⁾ s'en est faite l'écho, rappelant par exemple qu'entre 1995 et 2000 la violence physique sur le lieu de travail a augmenté de 2 %, le harcèlement de 1 %, qu'un salarié sur dix a été victime d'intimidation, et 6 % de violence physique. L'objet de cet article est de faire un état des lieux autour de ce concept de violence au travail. Nous nous attacherons dans un premier temps à explorer les terminologies les plus souvent utilisées, en appréhendant les différentes définitions attribuées à la violence au travail. Dans un deuxième temps,

nous tenterons d'en isoler les causes et les conséquences. Enfin, dans une dernière partie, nous examinerons certains des dispositifs de lutte contre la violence au travail, répertoriés dans la littérature, et leur mise en œuvre.

DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIES

Parler de violence, de harcèlement ou d'agression au travail, c'est avant tout faire émerger au sein de la communauté des chercheurs un phénomène à l'étude qui pose en soi la question de la prise en charge des victimes et de la prévention de ce type de phénomène au sein des entreprises. Et les terminologies pour faire état de la violence au travail sont pour le moins diverses et variées (tableau I). Ainsi, les chercheurs adoptent selon

*Psychologue, Professeur des Universités,
Laboratoire de psychologie de la santé, Université de Metz,
Île du Saulcy, F-57000 Metz

Ctarquinio@aol.com

Psychologue, *Professeur de psychologie,
Laboratoire de psychologie de la santé, Université de Metz

les cas le terme de “*workplace aggression*” qu’ils utilisent comme “*terme général qui regroupe toutes les formes de comportements par lesquels les individus tentent de blesser les autres au travail ou leurs entreprises*”⁽²⁾ ; on trouve aussi largement utilisé le terme “*workplace violence*” dans le cadre des assauts physiques directs^(2,3). D’autres chercheurs privilégient l’expression “*work-related physical assault*” qui se définit comme “*un acte qui occasionne une blessure physique (physical injury) ou un dommage (harm), incluant l’assaut sexuel par l’agresseur, sur une partie du corps ou un objet*”⁽⁴⁾. D’autres préfèrent plutôt les expressions de “*physical abuse*”⁽⁵⁾, de “*workplace assault*”⁽⁶⁾ ou encore de “*work-related assault injuries*”⁽⁷⁾. En fait, dans le contexte de la violence au travail, l’“abus” semble regrouper tous les comportements qui relèvent de l’usage de la force physique ou psychologique⁽⁸⁾ ; et l’“assaut” toute tentative de dommage physique ou attaque sur une personne avec une blessure physique réelle⁽⁸⁾. Quoi qu’il en soit, l’harmonisation terminologique dans l’étude du concept indique à quel point la diversité des problèmes ne se résume pas dans la littérature internationale à la seule terminologie de violence au travail, manifestement trop générique⁽⁹⁾. C’est la raison pour laquelle une certaine clarification doit être apportée dans ce domaine.

LES DIFFÉRENTES FORMES DE VIOLENCE AU TRAVAIL

Pour faire état des différentes formes de violence au travail, nous pouvons nous appuyer sur la catégorisation de l’agression humaine développée par Buss⁽¹⁰⁾ en 1961, adaptée en 1997 par Neuman et Baron⁽¹¹⁾ au domaine de l’entreprise. Ainsi, les comportements agressifs peuvent se catégoriser en trois dimensions : physique/verbale, directe/indirecte et active/passive (tableau II) :

- ◆ La première dimension de cette catégorisation regroupe les deux formes de violence au travail : physique et verbale. Les conséquences de cette violence portent atteintes à l’intégrité physique des salariés concernés (blessures corporelles), ainsi qu’à leur intégrité psychologique (stress post-traumatique, dépression, altération identitaire...). La violence verbale, quant à elle, a des conséquences sur l’état psychologique générale des victimes (peur, incertitude concernant ses compétences, perte de motivation, appréhension générale...) pouvant parfois conduire à un processus général de somatisation altérant la santé et le bien-être du salarié.

- ◆ Dans la deuxième dimension – directe/indirecte –, la violence directe consiste à blesser directement la victime (l’agresser, la menacer, l’accabler...), alors que la violence indirecte est faite par des moyens intermédiaires (par exemple par la propagation de rumeurs) ou en s’attaquant aux biens ou valeurs de la victime (négliger son bien-être, dégrader ses biens).

- ◆ La dernière dimension propose une distinction entre une forme de violence active et une autre plus passive. Dans sa forme active, la violence est le fruit de comportements délibé-

rés (menaces, insultes, agressions...), alors que dans sa forme passive (concernant plutôt la violence intra-entreprise), elle est plutôt en lien avec le refus de collaborer, d’agir ou de co-agir avec l’autre (oublier de transmettre une information, refus de fournir les ressources nécessaires...). Bien que ce dernier type de violence reste aujourd’hui le plus répandu et par ailleurs le plus souvent traité dans la littérature, il nous a semblé nécessaire d’apporter des précisions importantes sur trois autres formes de violence particulièrement émergentes ces dernières années : la violence physique, la violence organisationnelle ou psychologique et la violence sexuelle.

LES VIOLENCES PHYSIQUES

La violence physique qui émerge actuellement dans le contexte du travail est la partie la plus visible de l’iceberg. Selon la dernière enquête sur les conditions de travail⁽¹⁾, bien que ne représentant qu’une faible proportion de la violence au travail (6 %), elle reste néanmoins au centre de nombreuses recherches^(2,12). Cette forme de violence au travail peut se représenter selon un continuum allant de l’homicide, dans sa forme la plus extrême, aux blessures corporelles par arme à feu ou arme blanche. Dans ses formes les “moins graves”, elle peut s’exprimer par des comportements ou des gestes agressifs (gifles, bousculades, bagarres, menaces avec arme...). L’homicide reste à cet égard la forme de violence la plus extrême, c’est une forme de violence directe et active qui se traduit par la mort d’un salarié dans l’exercice de sa profession. Certaines professions, comme les chauffeurs de taxi, les employés de magasins de proximité ou de station service et les policiers, présentent des taux d’homicides élevés qu’il faut mettre en lien avec leurs conditions d’exercice – travail de nuit, isolé, possession de biens ou d’argent, etc. – (Niosh, 1995, cité par Schneid, 1999)⁽¹³⁾. Le plus souvent, c’est lors de séquestrations, de braquage ou de prise d’otages que cette violence physique s’exprime. Bien que rarement fatale pour les salariés, les conséquences restent souvent délétères⁽¹⁴⁾.

LES VIOLENCES PSYCHOLOGIQUES, LE MOBBING, LE BULLYING

Les violences psychologiques au sein des entreprises sont beaucoup plus insidieuses. La violence psychologique, et plus spécifiquement encore le harcèlement moral, ont fait l’objet d’un intérêt croissant depuis la parution de l’ouvrage de Leymann en 1996⁽¹⁵⁾ et de la découverte par le grand public des travaux d’Hirigoyen en 1998⁽¹⁶⁾. Le harcèlement psychologique au travail (HPT) plus connu dans les pays anglo-saxons sous le terme de “*mobbing*” se caractérise par des comportements hostiles d’une ou plusieurs personnes envers une victime ; c’est la répétition de ces actes qui a un effet néfaste⁽¹⁵⁾. Le harcèlement est donc une forme de persé-

	PSYCHINFO 1985-2003	FRANCIS 1984-2003	MEDLINE 1985-2003
<i>Violence and work</i>	2 382	875	1 788
<i>Violence and workplace</i>	262	56	485
<i>Workplace violence</i>	121	17	485
<i>Aggression and work</i>	845	147	400
<i>Aggression and workplace</i>	79	15	62
<i>Workplace aggression</i>	29	6	62
<i>Assault and work</i>	301	63	191
<i>Assault and workplace</i>	33	8	62
<i>Mobbing and work</i>	15	15	11
<i>Sexual harassment and work</i>	336	83	132
<i>Stalking and work</i>	35	4	10
<i>Bullying and work</i>	96	33	22

TABLEAU I

*Relevé des publications
entre 1984/85 et 2003
sur la violence au travail
dans les bases de données
Psychinfo, Francis
et Medline*

TABLEAU II

*Typologie des violences au travail (adapté d'A. Buss, 1961)**

		VIOLENCE DIRECTE	VIOLENCE INDIRECTE
Les violences physiques	Violence active	Homicide, agression, agression sexuelle, regard et geste obscène.	Vol, sabotage, dégradation des biens, enlever ou cacher les ressources nécessaires.
	Violence passive	Ralentissement intentionnel du travail, refus de fournir les ressources nécessaires, quitter la pièce quand la victime entre, empêcher la victime de s'exprimer.	Prévenir trop tard pour des réunions, retarder le travail de la victime, négliger le bien-être de la victime.
Les violences verbales	Violence active	Menace, intimidation, harcèlement sexuel, sarcasme, insulte, hurlement, remise en cause du statut, déstabilisation, évaluation négative des performances, dissimulation de l'information.	Propager des rumeurs, parler derrière le dos de la victime, dépréciation de son opinion, transmission d'informations erronées.
	Violence passive	Oublier de lui transmettre les appels téléphoniques, refuser les demandes de la victime, accabler la victime.	Oublier de transmettre des informations, ne pas dénier de fausses rumeurs, ne pas défendre la victime, ne pas la prévenir d'un danger.

* Source : Neuman J, Baron R. Aggression in the workplace. In : Giacalone R, Greenberg J, editors. Antisocial behavior in organizations. Londres : Sage publications, 1997 : 40.

cution psychologique dont l'objectif est d'isoler ou d'exclure une personne de son lieu de travail^(15,17). Leymann distingue cinq comportements caractéristiques propres à cette forme particulière de violence au travail : empêcher la victime de parler ; l'isoler ; la déconsidérer auprès de ses collègues ; la discréditer dans son travail ; et compromettre sa santé. Outre les effets à court terme (colère, incompréhension, honte), les victimes se sentent le plus souvent touchées dans leur dignité de salarié et de personne.

Le harcèlement psychologique au travail doit être considéré comme une violence organisationnelle, une violence interne

aux entreprises où les agresseurs potentiels sont également des salariés, qu'ils soient collègues de travail, subordonnés, ou responsables⁽¹⁸⁾. Le harcèlement est beaucoup plus fréquent dans les entreprises où règne une forte compétition avec une hiérarchie et un style de management rigide⁽¹⁹⁾. Une étude sur la violence hiérarchique a permis de dégager trois profils principaux de cadres ou de dirigeants susceptibles d'avoir des comportements associés au harcèlement : les conquérants qui sont portés à affirmer brutalement leur pouvoir en vue d'exercer un contrôle et aussi amener les autres à prendre en considération leurs désirs et leurs capacités ; les performants qui ont plutôt tendance à utiliser

l'humiliation, la brimade ou l'agression verbale ; et les manipulateurs qui considèrent leurs subordonnés davantage comme des objets ou des instruments plutôt que comme des personnes.

Bien que plus méconnue, il existe une autre forme de harcèlement au travail que semble recouvrir le terme. Ce type de violence a surtout été étudié pour le moment en contexte scolaire (20-22). En contexte professionnel, le *bullying* se caractérise par un ensemble de pressions et de comportements d'intimidation, imprévisibles, irrationnels et injustes dont l'objectif est de rabaisser la victime (23). Ces agissements hostiles peuvent être des menaces pour le statut professionnel (humiliation professionnelle publique, diminution de l'opinion, accusation quant au peu d'effort) ou pour la position personnelle (insulte, injure, intimidation, dévaluation par rapport à l'âge). Il peut s'agir également de stratégies d'isolement physique ou sociale, de rétention de l'information, ou de pressions sur la charge de travail (pression temporelle, délais impossibles à tenir, interruptions inutiles), de stratégies de déstabilisations (refus d'accorder du crédit, assignation de tâches sans signification, déplacement des responsabilités, rappel des bêtises) (20).

Les formes les moins extrêmes de violences psychologiques peuvent être verbales et/ou gestuelles : railleries, insultes, menaces, crachats, gestes obscènes, etc., et cela plus particulièrement dans certaines professions

LE HARCÈLEMENT SEXUEL, LE RACISME, LE *STALKING*

Il existe d'autres formes de violences au travail. Bien que moins présentes que les précédentes, elles touchent les minorités ou les personnes plus vulnérables. On parlera selon les cas d'homophobie, de racisme, de sexisme, ou tout simplement d'intolérance à l'autre. Les violences sexuelles peuvent prendre la forme d'un harcèlement, d'attouchements, de remarques ou regards obscènes, d'insinuations ou d'allusions hostiles ou blessantes sur la vie privée ou les préférences sexuelles de la personne qui en est la victime.

Le harcèlement sexuel est l'une de ces formes de violences qui a fait l'objet de nombreuses publications (tableau I), et c'est par la répétition d'actes physiques, de gestes obscènes, ou de paroles à connotations sexuelles que les salariés victimes vont se sentir blessés dans leur identité d'homme ou de femme (24, 25). Selon la Commission européenne (26) en 1998, ce sont les violences verbales, telles que les railleries, les plaisanteries, les sarcasmes à connotation sexuelle, les remarques sur le corps, les vêtements ou la vie sexuelle du salarié ou encore les violences non verbales (dévisager, siffler...) qui restent les plus fréquentes au sein des entreprises.

Mais le harcèlement peut prendre aussi la forme d'une "haine" envers une culture, une religion, un peuple, ou tout simplement une personne. Ce harcèlement, connu sous le terme de "*hate-crime*", littéralement "crime de haine", est une violence à caractère raciste associée aux attributs personnels du salarié, tels que l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, la culture ou la religion (27, 28). Cette forme de discrimination peut se caractériser par des propos malveillants, des injustices, des règles discriminatoires ou de gestes haineux.

Il existe également une autre forme de harcèlement au travail que l'on regroupe sous le terme de "*stalking*" (*to stalk* signifiant traquer, filer) (29). Bien moins documentée, c'est une forme de violence obsessionnelle qui se caractérise par des comportements de contrôle, des actes de surveillance du rendement et de la qualité du travail. Bourgeois et Benezech (30) ont nommé cette forme de violence la "dioxis", et l'ont présentée comme le harcèlement du troisième type.

D'autres formes de violences se sont développées avec les nouvelles formes d'organisation du travail, telles que l'application des normes ISO, des cercles de qualité ou des productions en "juste à temps". Ainsi, le management par la peur est une forme de violence où les menaces et les pressions (de perte d'emploi, de reclassement) sont pratiquées, normalisées et banalisées par les entreprises (31). De la même manière, le management par le stress, où les salariés sont soumis à des objectifs et des niveaux de performance hors d'atteinte, sont des formes modernes et acceptées (voire valorisées) de violence au travail. Ces modes de gestion, associés aux nouvelles formes d'organisation du travail, favorisent l'autonomie, l'initiative et la créativité, conduisent à une banalisation de certains aspects néfastes de la logique managériale et favorisent le développement au sein des entreprises de personnalités perverses. C'est l'alternance du management par la peur et du management par la séduction qui permet la soumission des salariés (32).

La violence au travail, quelle que soit sa forme, n'apparaît pas généralement spontanément dans un vide psychologique, social ou organisationnel. Certaines causes tout comme les conséquences de cette violence au travail peuvent être identifiées.

LES CAUSES DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL

La violence au travail est un phénomène complexe, dynamique et multidéterminé, dont l'émergence s'explique par une combinaison de facteurs. Certaines revues de la littérature font état de certains déterminants de la violence au travail. Généralement, trois types de causes sont identifiés, les facteurs individuels, les facteurs organisationnels et les facteurs situationnels (2, 8, 22, 32-36).

Les études sur les facteurs individuels s'attachent, d'une part, à recenser les différentes caractéristiques individuelles – qui peuvent être soit associées à l'émergence de la violence, et donc étudiées sous l'angle de l'agresseur, soit étudiées en termes de vulnérabilité – et, d'autre part, à déterminer les causes du point de vue de la victime. Certaines études ont par exemple montré que les jeunes sont plus souvent à l'origine d'actes violents⁽³⁷⁾ et que les femmes sont quant à elles plus souvent victimes de violence que les hommes⁽³⁸⁾. Dans une perspective plus psychologique, ce sont les études sur les théories de la personnalité et les habitudes de vie qui dominent la littérature. Ainsi, il a été montré que les individus de type A (la personnalité du type A se caractérise par des comportements d'hostilité, de l'ambition, de l'irritabilité, de l'impatience, une préférence à travailler seul et un désir de contrôler la situation) sont plus souvent que les autres à l'origine d'agression dans le contexte professionnel⁽³⁹⁾. D'autres travaux ont montré que les salariés qui avaient une faible estime de soi étaient plus enclins à l'agressivité^(40, 41). Il existerait également des liens entre un faible contrôle de soi et l'agressivité au travail^(42, 43) ; la violence pouvant ainsi apparaître au yeux de certains comme l'ultime tentative de reprendre du contrôle dans le travail. C'est ce que confirment les travaux qui ont envisagé le lien entre le *locus of control* et la violence indiquant que la fréquence des actes violents était souvent corrélée avec l'externalité des sujets⁽⁴²⁾.

Certaines études ont tenté de regrouper les facteurs individuels associés à la propension à l'agression et ont donc élaboré un profil de l'agresseur : un homme jeune, ayant une histoire de vie violente, porté sur l'alcool ou la drogue, atteint d'une forme ou d'une autre de maladie mentale et se trouvant dans un contexte propice à la violence (MacDonald et Brown cités par Chappell et Di Martino)⁽²²⁾. D'autres études se sont plus particulièrement intéressées aux caractéristiques des victimes. Il est ainsi apparu qu'un individu qui se perçoit comme une victime (ou ayant l'impression d'être une victime), sera plus "enclin" qu'un autre à être une cible pour un agresseur^(43, 44).

Les facteurs organisationnels ont également fait l'objet de nombreuses études empiriques. Les transformations sociales liées à la conjoncture économique (la précarisation du travail, les réductions d'effectifs, les fusions, les mouvances imprévisibles du marché, etc.) amènent les chercheurs à considérer certaines caractéristiques du travail comme des facteurs de risque. C'est en tous cas ce que montre Tobin⁽⁴⁵⁾ dans une revue de la littérature sur les déterminants organisationnels de la violence au travail. Ainsi, les changements organisationnels tels que la diversification, les changements de gestion du personnel, les réductions de salaire ou de temps de travail sont significativement associés à l'agression. Barling⁽³⁵⁾ distingue plusieurs types de facteurs organisationnels qui semblent être associés à la problématique de

la violence au travail : la perception d'une injustice, d'une "inéquité", un style de supervision trop punitif, l'utilisation de la surveillance électronique, et les sentiments d'insécurité de l'emploi.

Le climat organisationnel et la culture d'entreprise ont également été avancés comme étant des facteurs de risque de survenue de phénomènes de violence. Le stress et plus particulièrement la faible exigence mentale, le peu de contrôle au travail, la responsabilité d'autrui, le conflit de rôle, la sous-utilisation des compétences, la faible perspective d'emploi sont associés à la violence physique⁽³⁷⁾. Par ailleurs, il a été montré que la position hiérarchique et le statut professionnel peuvent être un facteur de vulnérabilité. Ainsi, les salariés occupant un poste à responsabilité sur autrui (paramédical, etc.) sont plus souvent la cible d'agressions⁽⁴⁷⁾. D'autre part, certains secteurs d'activité sont plus exposés que d'autres à la violence externe⁽⁴⁸⁾, en particulier ceux qui manipulent de l'argent (banques, postes, transports de fonds) ou encore les professions de policier, de gardien de prison, d'employé d'administrations publiques, de conducteur de transports en communs, d'employés des services sociaux ou de soins.

LES CONSÉQUENCES

Les effets de la violence physique au travail, ainsi que ses causes, sont deux grands axes de recherche. Les séquelles de la violence sont nombreuses et dévastatrices, à la fois pour la victime, les témoins et l'entreprise. Dans les situations les plus extrêmes, la violence physique peut se conclure par la mort par homicide ou suicide. Dans des formes moins extrêmes, ses effets sont multiples tant sur les plans de la santé physique que psychologique.

Au-delà des blessures physiques, suite à une agression, surgissent d'autres conséquences : troubles du sommeil, troubles digestifs, etc. Les récents travaux s'attachent davantage à évaluer les impacts et réactions post-traumatiques d'une agression⁽⁴⁹⁾. Les études dans le cadre de la violence au travail ont montré que l'état de stress post-traumatique (ESPT) se manifeste fréquemment par la reviviscence de l'événement traumatique ou flash-back, par des symptômes d'évitement des stimuli associés au traumatisme, par des sentiments et symptômes psychologiques associés : difficulté de concentration, irritabilité, etc.⁽⁵⁰⁻⁵²⁾. Par ailleurs, il a été montré que l'exposition répétée à des actes violents a une incidence sur la victime⁽⁵³⁾.

Les études sur les violences physiques soulignent également l'importance des séquelles sur le plan psychologique. Une personne violentée dans l'exercice de sa profession "est une personne qui a été bafouée, blessée, abusée, agressée, maltraitée"⁽³⁶⁾. C'est dans son identité même de salarié que la victime est

touchée⁽⁵⁰⁾. Ainsi, de nombreuses études ont montré que les personnes agressées sur leur lieu de travail présentent un score plus élevé de dépression et d'anxiété⁽⁶⁾. Quelques études ont montré une baisse de l'estime de soi et une diminution de la confiance en soi chez les victimes de violence^(6, 37). D'autres recherches empiriques ont montré la présence d'une peur de futures violences^(54, 55) et une diminution du bien-être^(55, 56).

Du point de vue des conséquences professionnelles, la principale dimension étudiée est celle de la satisfaction au travail. Ainsi, de nombreuses études ont montré une baisse de la satisfaction au travail chez les victimes d'agression^(37, 57, 58). Par ailleurs, la "victimisation" au sein des entreprises est associée au turnover, à une intention de quitter l'entreprise⁽⁵⁴⁾. En outre, une démotivation et une diminution de l'estime de soi au plan professionnel peuvent se manifester chez les victimes⁽⁵⁹⁾. Certaines recherches ont montré la présence des symptômes de l'épuisement professionnel⁽⁶⁰⁻⁶²⁾. La violence affecte aussi le comportement au travail des victimes. Ainsi, une étude a mis en évidence que vivre une expérience de violence physique est associé à des niveaux élevés d'hyper-vigilance et à un sentiment d'être constamment sur ses gardes (Antunes *et al.* cités par Di Martino *et al.*)⁽⁸⁾. La violence au sein des entreprises ne touche pas seulement un individu, elle touche aussi toute une équipe. Quelques études empiriques abordent les effets négatifs de la violence vicariante au sein des entreprises^(51, 54, 63). Par ailleurs, certaines études ont montré que l'inquiétude que suscite la violence peut affecter la perception de la santé des salariés⁽⁶⁴⁾.

Certains facteurs modérateurs permettent à l'individu de faire face aux impacts négatifs liés à une violence. Quelques études se sont intéressées aux stratégies individuelles adoptées par les victimes^(35, 62, 65). Ainsi, quatre stratégies générales ont pu être distinguées : évitement ou retrait (gestion du temps, gestion de l'espace, etc.) ; rationalisation et contrôle de la situation (dénonciation, rectification des informations, etc.) ; refus et rébellion (négaration de la violence, affirmation de l'autonomie professionnelle, etc.) ; recherche de soutien (valorisation de soi, etc.) (Aurousseau et Landry cités par Jauvin *et al.*)⁽³⁴⁾. Ces recherches ont en outre montré que le déni par la minimisation ou la négation des événements violents est une stratégie communément utilisée par les victimes^(34, 52, 65). Par ailleurs, après un incident violent, il semble que les soutiens social, instrumental (prêt d'argent, assistance technique, transport, etc.) et informationnel (informations, avis, conseils) permettent d'apporter un sentiment de sécurité, de contrôle de la situation, de diminuer la peur de l'avenir ou de l'après⁽³⁵⁾. Certains traits de personnalité comme l'optimisme ou le courage peuvent venir influencer les effets négatifs de la violence⁽³⁵⁾. Toutefois, cette stratégie et ces dispositions de la personnalité n'ont pas fait l'objet de validation expérimentale ou empirique.

LES DISPOSITIFS DE LUTTE

Certains dispositifs ont été mis en place afin de lutter contre l'expression de la violence au travail. Loin d'être une fatalité, elle doit, pour être jugulée et contrôlée, émaner d'une volonté organisationnelle.

La violence au travail est l'affaire des salariés et de l'entreprise dans son ensemble. C'est la raison pour laquelle les programmes d'intervention doivent s'inscrire dans un cadre général où au moins deux niveaux d'intervention peuvent être identifiés, selon qu'ils se situent de manière préventive, avant l'expression de la violence, ou de manière directe pendant les phénomènes de violence^(66, 67).

La prévention de la violence dans le cadre professionnel consiste à référencer tous les facteurs ou causes de violences potentielles, afin de mettre en place les mesures de protection nécessaires. Selon une étude américaine, près d'une entreprise sur quatre semble mettre en place des plans de prévention de la violence au travail⁽⁶⁸⁾. À un premier niveau, ces programmes consistent en une amélioration des conditions de travail, une prévention des conflits interpersonnels, ainsi qu'un développement des compétences pour gérer le stress professionnel⁽¹⁵⁾. Ainsi, des mesures de sécurité, la redéfinition des postes, des tâches ou des horaires de travail, l'instauration d'un bon climat et d'une politique de communication sont autant d'aspects de prévention de la violence organisationnelle. Les employeurs disposent également de moyens externes pour sécuriser leur entreprise, comme les réaménagements des locaux (sas d'entrée, mobilier de protection, etc.), les moyens électroniques (vidéosurveillance, bouton d'alarme et d'alerte, etc.), permettant ainsi de parer aux situations les plus dangereuses. Les mesures externes les plus utilisées sont l'emploi de gardes de sécurité (56 %), la vidéosurveillance (41 %), et la limitation des accès par des barrières protectrices (25 %)⁽⁶⁸⁾.

Un second niveau de lutte consiste à préparer les salariés à se comporter de façon plus adaptée et plus efficace face aux phénomènes de violence^(67, 69) en les aidant à désamorcer les situations violentes ou potentiellement violentes. Ces mesures vont de la résolution de conflits (au niveau individuel), à l'adoption de plan d'action d'urgence (pour l'équipe de travail), en passant par l'application d'un code de conduite (pour toute l'entreprise). Certaines techniques de gestion des conflits comme le "judo verbal" sont ainsi proposées pour désamorcer en douceur une situation proche du point de rupture. Il s'agit d'utiliser l'énergie de l'adversaire en la canalisant pour dissiper les confrontations en allant dans le même sens que lui : "Vous avez raison, effectivement c'est inadmissible, à votre place j'aurais probablement la même réaction...". Avec la technique de la "messe basse", il s'agit d'amener la personne à parler très lentement en abaissant le niveau de sa voix ; on provoque alors chez elle un effet miroir

qui l'incitera à répondre sur le même ton et favorisera le désamorçage de son agressivité. D'autres démarches consistent à former le personnel à l'identification des situations et des comportements potentiellement dangereux et à leur apporter les moyens et procédures pour réduire les facteurs de risques d'agression^(22, 70, 71). Ces formations apportent au personnel des compétences dans la gestion des relations interpersonnelles en situations conflictuelles. Certaines études ont démontré que l'acquisition de compétences sociales dans le cadre de ces formations réduisait le comportement agressif, contribuait à une meilleure régulation de la violence et limitait les effets néfastes de la violence^(11, 72). De tels programmes peuvent aussi s'adresser au personnel médico-social des entreprises (médecins, infirmiers, assistants sociaux, etc.). Ainsi, une formation à l'accompagnement des victimes d'agression permet une prise en charge des victimes plus précoce et répond à leurs besoins spécifiques⁽⁷³⁾.

Mais l'entreprise en tant qu'entité collective doit également être en mesure de mobiliser ses propres ressources, qu'il s'agisse de solidarité envers les victimes ou tout simplement d'une prise en compte de la violence au travail comme un risque professionnel. Face aux risques de violence, les entreprises proposent de plus en plus à leurs salariés des services d'accompagnement psychologique et social. Ainsi, la Régie autonome des transports parisiens (RATP) propose un soutien psychologique aux victimes par l'intermédiaire de l'Institut d'accompagnement psychologique post-traumatique de prévention et de recherche (IAPR). Des psychologues spécialement formés interviennent alors au sein de l'entreprise. Après accord des salariés concernés, ils assurent une prise en charge psychologique qui peut être individuelle ou collective. La présence de ces cellules ne doit pas être vécue par le salarié comme une forme de désintéressement ou un désengagement de l'entreprise à son endroit. La solidarité envers les victimes et la manière dont elle s'exprimera sera à la fois la marque de la cohésion de l'entreprise et de ses acteurs. Elle sera l'un des éléments de l'évolution favorable de la victime qui lui permettra d'effacer progressivement les sentiments de culpabilité et d'abandon dont on sait qu'ils sont souvent au premier rang de l'apparition d'éventuelles complications psychologiques^(74, 75). Il n'est pas rare que cette solidarité s'exprime avec une certaine force, au moment même où l'événement se produit (parfois sous la forme des mouvements sociaux très relayés au plan médiatique), mais, avec le temps, elle pourra comme toute manifestation humaine s'estomper et renvoyer la victime à elle-même ; les collègues hésiteront à prendre de ses nouvelles pour ne pas la gêner, ou ne pas trop l'envahir, et une certaine incompréhension pourra alors naître.

Les violences ou agressions doivent être considérées comme des risques professionnels et traités comme tels, même si elles sont les conséquences d'un acte délibéré et répréhensible. Dès lors, dans le cadre de la prévention des risques profes-

sionnels, il est nécessaire de s'appuyer sur les outils et les méthodologies dont nous disposons, car ils s'inscrivent dans un mode d'analyse qui est celui des principes généraux de la prévention. C'est par un travail et une volonté commune réunissant chef d'entreprise, encadrement, médecin du travail, service social, représentants du personnel, Comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), qu'il devient alors possible d'analyser la situation, d'en définir des orientations en matière de prévention et d'élaborer un protocole d'intervention en cas d'agression. Il convient de souligner que le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et à la sécurité de tous les salariés de l'établissement. À ce titre, il procède à l'analyse des risques professionnels, peut susciter toute intervention et proposer des actions de prévention. Cette approche collective et pluridisciplinaire est l'occasion de prendre conscience des situations de violences auxquelles sont exposés les salariés et de la nécessité d'y répondre tout aussi collectivement.

CONCLUSION

À travers ce trop rapide survol de la littérature sur la violence au travail, on ne peut que constater la montée en puissance de ce phénomène dans nos sociétés modernes, et les efforts qui ont été réalisés ces dernières années pour le décrire et le comprendre. Les multiples études réalisées montrent bien que la définition même de la violence au travail est complexe et nécessite une approche multidimensionnelle. Toutes s'accordent pour considérer que la violence au travail est le résultat d'un ensemble de paramètres incluant l'individu (facteurs individuels), le milieu et les conditions de travail (facteurs organisationnels), les rapports entre collègues, entre les clients, et enfin les rapports entre la direction et les employés (facteurs situationnels).

Néanmoins, identifier les causes comme les conséquences est certes digne d'intérêt pour pointer les facteurs en jeu et asseoir des programmes d'intervention et de prévention. Mais qu'en est-il de l'efficacité de ces programmes ? Nous trouvons peu de travaux quant à l'évaluation de ces mesures préventives. En revanche, nous relevons une prolifération de guides à l'intention des dirigeants d'entreprise, de savoir-faire face à la violence, de mémentos pratiques, mais ces ouvrages ont-ils une réelle efficacité ? On parle de réorganisation des locaux, d'aménagement de postes de travail, d'éclairages plus adaptés, etc. Autant de mesures afin d'éviter ou de prévenir l'agression sur le lieu de travail. Mais peut-on généraliser ces pratiques ? Qu'en est-il de la victime, de son état psychologique et physique ? Ces mesures répondent-elles efficacement à la souffrance vécue par le salarié agressé ? Or, la majorité des études inventoriées semblent négliger l'état des victimes, sa souffrance, et nous trouvons peu de réponses à nos interrogations. Une analyse plus fine de ces programmes d'intervention conduirait probablement à une meilleure

compréhension des facteurs agissant sur l'émergence de la violence et de leur interaction. Il s'agit là d'autant de facteurs dont il conviendrait de prendre la mesure, en particulier pour ceux qui de près ou de loin s'intéressent à cette question de la violence au travail, de sa prévention ou de son traitement. ■

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- 1 - PAOLI P MERLLIÉ, D. Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail. Luxembourg : Office des publications officielles des Communautés européennes, 2001.
- 2 - NEUMAN JH, BARON RA. Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management* 1998 ; 24 (3) : 391-419.
- 3 - GREENBERG L, BARLING J. Predicting employee aggression against co-workers, subordinates, and supervisor: the roles of person behaviours and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior* 1999 ; 20 : 897-913.
- 4 - LAMAR W, GOODWIN-GERBERICH S, LOHMAN W, ZAIDMAN B. Work-related physical assault. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 1998 ; (40) : 317-324.
- 5 - GRAYDON J, KASTA W, KHAN P. Verbal and physical abuse of nurses. *Canadian Journal of Nursing Administration* 1994 ; vol 3 (2) : 70-89.
- 6 - DRISCOLL RJ, WORTHINGTON KA, HURRELL JJ. Workplace assault: An emerging job stressor. *Consulting Psychology Journal: Practice & Research* 1995 ; (47) : 205-211.
- 7 - KRAUS JF, BLANDER B, MACARTHUR DL. Incidence, risk factors and prevention strategies for work-related assault injuries: a review of what is known, what needs to be known, and countermeasures for intervention. *Annu Rev Public Health* 1995 ; 16 : 355-379.
- 8 - DI MARTINO V, HOEL H, COOPER CL. Preventing violence and harassment in the workplace. Luxembourg : Office for Official Publications of the European Communities, 2003.
- 9 - TARQUINIO C, TRAGNO M, DUVEAU A. Les violences au travail : revue de questions. *Psychologie du Travail et des Organisations* (soumis).
- 10 - BUSS A. The psychology of aggression. New York : Wiley, 1961.
- 11 - NEUMAN J, BARON R. Aggression in the workplace. In : Giacalone R, Greenberg J, editors. *Antisocial behavior in organizations*. Londres : Sage publications, 1997 : 38-67.
- 12 - BARON R, NEUMAN J. Workplace violence and workplace aggression: evidence on their frequency and potential causes. *Aggressive Behavior* 1996 ; (22) : 161-173.
- 13 - SCHNEID T. Occupational health guide to violence in the workplace. New York : Lewis Publishers, 1999.
- 14 - TARQUINIO C, TARQUINIO P, COSTANTINI ML. Sentiment d'effroi, PTSD et altération du soi chez des salariés victimes de hold-up. *Revue francophone du Stress et du Trauma* 2003 ; 3 (2) : 99-109.
- 15 - LEYMAN H. La persécution psychologique au travail. Paris : Le seuil, 1996.

- 16 - HIRIGOYEN MF. Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien. Paris : La découverte et Syros, 1998.
- 17 - WENNUBST G. *Mobbing* : le harcèlement psychologique analysé sur le lieu de travail. Lausanne : Réalités sociales, 1999.
- 18 - AUROUSSEAU C. Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle. Vers une approche globale. *Pistes* 2000 ; (2) : 126-133.
- 19 - MAYHEW C. Occupational violence in industrialized countries: types, incidence patterns and "at risk" groups of workers. In : Gill M, Fisher B, Bowie V, editors. *Violence at work: causes patterns and prevention*. Portland : Willan Publishing, 2002 : 21-41.
- 20 - RAYNER C, HOEL H. A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of community and applied psychology* 1997 ; (7) : 181-191.
- 21 - SCHUSTER B. Rejection, exclusion, and harassment at work and in schools: an integration of results from research on mobbing, bullying and peer. *European Psychologist* 1996 ; (1) : 293-317.
- 22 - HOUBRE B, TARQUINIO C. *Bullying* in school context. *European Journal of Educational Psychology* (soumis).
- 23 - CHAPPELL D, DI MARTINO V. La violence au travail. Genève : Bureau International du Travail, 2000.
- 24 - FITZGERALD LF, DRASGOW F, HULIN CL, GELFAND MJ, MAGLEY VJ. Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations. *Journal of Applied Psychology* 1997 ; (82) : 578-589.
- 25 - SCHEUER A, CHAU N, VALLAYER C, BENAMGHAR L. Les médecins du travail de Lorraine face aux victimes du harcèlement sexuel. *Archives des Maladies Professionnelles* 2000 ; (61) : 417-422.
- 26 - COMMISSION EUROPÉENNE. Le harcèlement sexuel sur le lieu de travail dans l'Union européenne. Direction générale de l'emploi, des relations industrielles et des affaires sociales, 1998.
- 27 - BOECKMANN R, TURPIN-PETROSINO C. Understanding the harm of hate crime. *Journal of Social Issues* 2002 ; (58) : 207-225.
- 28 - GRAIG K. Examining hate-motivated aggression: a review of the social psychological literature on hate crimes as a distinct form of aggression. *Aggression & Violent Behavior* 2002 ; (7) : 85-101.
- 29 - HAMMEN MH. Le *stalking* ou la prise de contrôle sur autrui, un comportement ancien, un crime nouveau. *Pratiques Psychologiques* 2001 ; (2) : 45-57.
- 30 - BOURGEOIS M, BENEZECH M. La *dioxis* (*stalking*), le harcèlement du troisième type. *Annales Médico-Psychologiques* 2002 ; (160) : 316-321.
- 31 - DEJOURS C. Travail : usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail. Paris : Bayard, 2000.
- 32 - HIRIGOYEN MF. Le harcèlement moral dans la vie professionnelle : démêler le vrai du faux. Paris : La découverte et Syros, 2001.
- 33 - JAUVIN N. La violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur. 2003 (non publié).
- 34 - JAUVIN N, DOMPIERRE J, VEZINA M. Recension de la littérature sur la violence au travail. 1999 (non publié).
- 35 - BARLING J. The prediction, experience, and consequences of workplace violence. In : VandenBos GR, Bulatao EQ, editors. *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. Washington : American Psychological Association, 1996 : 29-49.
- 36 - DUVEAU A, TARQUINIO C, FISCHER GN. Les violences au travail. In : Fischer GN. *Les violences sociales*. Paris : Dunod, 2003 : 127-153.
- 37 - HURRELL J, WORTHINGTON K, DRISCOLL R. Job stress, gender, and workplace violence: analysis of assault experiences of state employee. In : VandenBos GR, Bulatao EQ, editors. *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. Washington : American Psychological Association, 1996 : 163-170.
- 38 - SANTANA S, FISHER B. Workplace violence in the USA : are there gender differences? In : Gill M, Fisher B, Bowie V, editors. *Violence at work: causes patterns and prevention*. Portland : Willan Publishing, 2002 : 90-113.
- 39 - BARON R, NEUMAN J, GEDDES D. Social and personal determinants of workplace aggression: evidence for the impact of perceived injustice and the type A. *Aggressive Behaviors* 1999 ; (25) : 281-296.
- 40 - BAUMEISTER RF, SMART L, BODEN JM. Relation of threatened egotism to violence and aggression: the dark side of self-esteem. *Psychological Review* 1996 ; (103) : 5-33.
- 41 - SPORER SL. When a grandiose self-image is threatened: narcissism and self-concept clarity as predictors of negative emotions and aggression following ego-threat. *Journal of Personality* 2002 ; (70) : 509-532.
- 42 - DOUGLAS S, MARTINKO M. Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology* 2001 ; (86) : 547-559.
- 43 - JOCKIN V, ARVEY RD, MCGUE M. Perceived victimization moderates self-reports of workplace aggression and conflict. *Journal of Applied Psychology* 2001 ; (86) : 1262-1269.
- 44 - AQUINO K. Structural and individual determinants of workplace victimization: the effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management* 2000 ; (26) : 171-193.

- 45 - TOBIN T. Organizational determinants of violence in the workplace. *Aggressive and Violent Behavior* 2001 ; (6) : 91-102.
- 46 - CHEN PY, SPECTOR PE. Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: an exploratory study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 1992 ; (65) : 177-184.
- 47 - LORD VB. Characteristics of violence in state government. *Journal of Interpersonal Violence* 1998 ; (13) : 489-503.
- 48 - LEBLANC M, KELLOWAY K. Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology* 2002 ; (87) : 444-453.
- 49 - FLANNERY RB. Violence in the workplace, 1970-1995: a review of the literature. *Aggression and Violent Behaviour* 1996 ; (1) : 57-68.
- 50 - TARQUINIO C, TARQUINIO P, COSTANTINI ML. Altération identitaire et impact psychotraumatique des situations de braquage en contexte professionnel. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée* 2002 ; (52) : 135-147.
- 51 - FITZPATRICK KM, WILSON M. Exposure to violence and post-traumatic stress symptomatology among abortion clinic workers. *Journal of Traumatic Stress* 1999 ; (12) : 227-242.
- 52 - WYKES T, WHITTINGTON R. Prevalence and predictors of early traumatic stress reactions in assaulted psychiatric nurses. *Journal of Forensic Psychiatry* 1998 ; (9) : 643-658.
- 53 - RIPPON TJ. Aggression and violence in health care professions. *Journal of Advanced Nursing* 2000 ; (31) : 452-460.
- 54 - ROGERS KA, KELLOWAY IK. Violence at work: personal and organizational outcomes. *J Occup Health Psychol* 1997 ; 2 (1) : 63-71.
- 55 - LEATHER P, BEALE D, LAWRENCE C, DICKSON R. Effects of exposure to occupational violence and the mediating impact of fear. *Work and Stress* 1997 ; (11) : 329-340.
- 56 - KAUKIAINEN A, SALMIVALLI C, BJORKQVIST K, OSTERMAN K, LATHNEN A, KOSTAMO A, LAGERSPETZ K. Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees. *Aggressive Behavior* 2001 ; (27) : 360-371.
- 57 - ARNETZ JE, ARNETZ BB, PETTERSON IL. Violence in nursing profession: occupational and lifestyle risk factors in Swedish nurses. *Work and Stress* 1996 ; (10) : 119-127.
- 58 - BUDD J, ARVEY R, LAWLESS P. Correlates and consequences of workplace violence. *Journal of Occupational Health Psychology* 1996 ; (1) : 197-210.
- 59 - LÉGERON P. Violence au travail : ses différentes formes et son impact sur les individus. Conférence européenne sur la violence au travail en Europe ; 2-3 novembre 2000. Paris : Eurogip, 2001 : 17-20.
- 60 - GLOMB T. Workplace anger and aggression: informing conceptual models with data from specific encounters. *Journal of Occupational Health Psychology* 2002 ; (7) : 20-36.
- 61 - TRUCHOT D. Aggression au travail et *burnout* chez les travailleurs sociaux. Influence de l'auto-efficacité et du pouvoir organisationnel. *Revue francophone du Stress et du Trauma* 2004 ; 4 (3) : 187-194.
- 62 - WINSTANLEY S, WHITTINGTON R. Anxiety, burnout and coping styles in general hospital staff exposed to workplace aggression: a cyclical model of burnout and vulnerability to aggression. *Work & Stress* 2002 ; (16) : 302-315.
- 63 - SCHAT ACH, KELLOWAY EK. Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology* 2000 ; (5) : 386-402.
- 64 - BUDD T. Violence at work: new findings from the 2000 British crime survey. Londres : UK Government, Home Office Occasional Paper, Home Office, 2001.
- 65 - ARNETZ J. The violent incident form: a practical instrument for the registration of violent incidents in the health care professional. *Work and Stress* 1998 ; (12) : 17-28.
- 66 - LEATHER P, BEALE D, LAWRENCE C, BRADY C, COX T. Violence at work: introduction and overview. In : Leather P, Beale D, Lawrence C, Brady C, Cox T, editors. *Work-related violence: assessment and intervention*. Londres : Routledge, 1999 : 3-18.
- 67 - COLLECTIF. Actes de la Conférence européenne sur la violence au travail en Europe ; 2-3 novembre 2000. Paris : Eurogip, 2001.
- 68 - BUSH D, O'SHEA PG. Workplace violence: comparative use of prevention practices and policies. VandenBos GR, Bulatao EQ *et al*, editors. *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. Washington : American Psychological Association, 1996 : 283-297.
- 69 - GBÉSO B. Agressivités et violences au travail. Issy les Moulineaux : ESF, 2000.
- 70 - BRAVERMAN M. Prevention of violence affecting workers: a systems approach. Gill M, Fisher B, Bowie V, editors. *Violence at work: causes, patterns and prevention*. Portland : Willan Publishing, 2002 : 114-131.
- 71 - PATERSON B, LEADBETTER D. The prevention of violence management training. In : Gill M, Fisher B, Bowie V, editors. *Violence at work: causes patterns and prevention*. Portland : Willan Publishing, 2002 : 132-150.
- 72 - VANDENBOS GR, BULATAO EQ. *Violence on the job: identifying risks and developing solutions*. Washington : American Psychological Association, 1996.
- 73 - AZAIS F. Formation à l'accompagnement des victimes d'agression. Conférence européenne sur la violence au travail en Europe ; 2-3 novembre. Paris : Eurogip, 2000 : 114-116.
- 74 - DALIGAND L. Culpabilité et traumatisme. *Revue francophone du Stress et du Trauma* 2001, 1 (2) : 99-101.
- 75 - DAMIANI C. Les victimes, violences publiques et crimes privés. Paris : Bayard éditions, 1997.