



Le harcèlement moral au travail

Véronique Lefèvre ■ Janvier 2019

Décortiquer pour mieux diagnostiquer

« Il est possible de détruire quelqu'un juste avec des mots, des regards, des sous-entendus ; cela se nomme la violence perverse, le harcèlement moral » ou encore mobbing.

HIRIGOYEN Marie-France, Docteur en médecine, Psychiatre, Psychothérapeute,
née en France en 1949.

D'après une enquête réalisée en 2010 et publiée par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (voir Annexe), 9% de la population active en Belgique connaît les intimidations et le harcèlement moral au travail, pour 4% des travailleurs de l'U.E. (27).

90% des travailleurs belges sont pourtant satisfaits de leurs conditions de travail pour 84% des travailleurs de l'U.E.

Il faut savoir qu'il existe deux sortes de violence : la violence externe (harcèlement au sein d'un couple, d'un étudiant...) mais il existe également une violence beaucoup plus perverse, celle qu'on appelle la violence interne, par exemple, sur le lieu du travail et qui se caractérise par des agissements verbaux ou non verbaux, répétitifs, négatifs, hostiles, humiliants et destructeurs à l'égard d'un travailleur, dans le but de porter atteinte à sa santé, à son intégrité physique ou psychique et à sa sécurité sur le lieu du travail.

Ces comportements émanent soit d'un collègue de travail, soit d'un supérieur hiérarchique, soit d'une direction d'entreprise.

La personne ciblée par le harcèlement moral a beaucoup de mal à se défendre face aux brimades qui lui sont infligées, d'autant que ce n'est pas son travail qui est mis en cause.

Tandis que son harceleur se sent toujours invulnérable.

Petit à petit, tous ces agissements à l'égard du travailleur entraîneront la détérioration des conditions de travail, il ressentira un stress accru, un mal-être permanent, il aura peur d'aller travailler mais aussi de perdre son travail et dans des cas extrêmes, le harcèlement moral pourra le conduire au suicide.

La présente analyse portera sur la violence interne au travail où les caractéristiques du harcèlement, le profil du harceleur et de la personne cible, l'impact du harcèlement moral sur la santé du travailleur, les recours possibles au sein de l'entreprise mais aussi à l'extérieur de celle-ci et le cadre juridique ainsi que les procédures mises en place par le législateur seront analysés.

Notion de harcèlement moral et ses caractéristiques :

Profil du harceleur et de la personne harcelée

Nous allons tout d'abord définir la notion de harcèlement moral au travail :

Le harcèlement moral au travail¹ peut se définir comme « plusieurs conduites abusives, similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise, qui se produisent pendant un certain laps de temps et qui ont pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique de la personne lors de l'exécution du travail, de mettre en péril son emploi ou de créer, un environnement hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des brimades, des gestes ou des écrits unilatéraux. »

Pour qu'il y ait harcèlement moral, il faut souligner qu'il doit y avoir un caractère abusif et répétitif des conduites du harceleur et que cela entraîne des conséquences sur le physique et/ ou le psychique du travailleur.

Eléments constitutifs

Pour Marie-France HIRIGOYEN, Psychiatre et Psychanalyste française, on peut regrouper les agissements en quatre types² :

A. Isolement et refus de communication

Pour que le harcèlement moral puisse se mettre en place, il faut **isoler** la personne de façon à ce qu'elle ne trouve ni aide, ni soutien, ni défense auprès de ses collègues de travail, le but étant de l'exclure de son groupe d'appartenance.

L'isolement peut être mis en place par la hiérarchie qui prive la personne de son travail ou bien l'installe seule dans un bureau, sans aucune tâche intéressante à réaliser.

Elle ne sera plus conviée aux réunions et mot d'ordre sera donné à ses collègues de ne plus lui adresser la parole.

L'isolement peut également être l'œuvre de collègues qui mettent la personne en « quarantaine » en l'ignorant, en refusant de déjeuner avec elle ou en ne l'invitant plus aux fêtes organisées par le bureau.

Les seuls échanges avec la personne ciblée se feront généralement via des notes de service, des mails...

Cette personne aura le sentiment de ne plus exister et d'être devenue « transparente ». Cela constituera pour elle « une mort sociale » car pour exister, on a besoin d'être reconnu, d'appartenir à un groupe.

¹ <http://www.emploi.belgique.be/économie/emploi/harcèlementmoralautravail/définition>.

² HIRIGOYEN Marie-France : « Le Harcèlement moral au travail » – 2^{ème} édition 2017 – Editions PUF - P.13-14-15.

Le harcèlement moral est une pathologie de la solitude.

B. Atteinte aux conditions de travail

Dans le harcèlement moral au travail, on se sert du prétexte du travail pour discréditer et piéger la personne cible.

Si le harcèlement vient des collègues de travail, il peut s'exprimer par exemple, par le « sabotage » d'une tâche déjà accomplie correctement par la personne visée par le harcèlement ou encore, en ne la prévenant pas d'une réunion de service.

Par contre, si le harcèlement moral vient de la hiérarchie, il peut s'agir d'exiger du travailleur visé, l'atteinte d'objectifs irréalistes, le fait de ne pas donner de travail à faire ou de demander à la personne d'exécuter un travail inutile alors que ses collègues sont surchargés par les tâches à réaliser mais aussi demander au travailleur de refaire un travail pourtant correctement exécuté.

Dans d'autres cas, il peut s'agir d'agissements plus subtiles, la hiérarchie peut demander l'exécution d'une tâche sans fournir les informations utiles à sa réalisation ou en donnant des consignes confuses et contradictoires au travailleur.

Parfois, nous verrons qu'il peut s'agir du contrôle des communications téléphoniques, du contrôle de la durée des pauses, des absences, même si celles-ci sont justifiées par un certificat médical ou encore, le contrôle des conversations et des relations avec les autres collègues de travail.

En agissant de la sorte et si le travailleur visé est très scrupuleux, tous ces agissements viseront à ce qu'il perde toute confiance en lui et en vienne à douter de ses capacités professionnelles.

C. Les attaques personnelles

Celles-ci visent à atteindre l'identité de la personne ciblée, au travers d'attitudes humiliantes, de propos offensants, de calomnies ou de rumeurs malveillantes.

Le but à atteindre étant de disqualifier la personne, de la discréditer auprès de ses collègues ou de la hiérarchie.

Parfois, ce sont même des propos machistes, sexistes ou racistes ainsi que des injures qui sont émis par le harceleur et toujours dans le but de détruire petit à petit, patiemment, jour après jour, le travailleur harcelé afin de le déstabiliser.

Dans le cas du harcèlement moral, c'est « l'humain » qui est attaqué. La personne visée n'est plus qu'un « objet », un « élément gênant » dont on voudrait se débarrasser au plus vite.

Ce sont les attaques à la dignité qui ont de graves conséquences sur la santé psychique des personnes ciblées, car elles laissent des traces indélébiles.

D. Les intimidations

Ce sont des manifestations d'hostilité ou de violence qui visent à terroriser la personne ciblée afin qu'elle se soumette ou qu'elle quitte son poste de travail.

Cela peut se faire par des menaces de représailles, du chantage parfois, il y aura des violences physiques (bousculades...) ou des attaques aux biens (abîmer des vêtements laissés au vestiaire...).

2. Profil-type du harceleur et de la personne harcelée :

Profil du harceleur³ :

En général, nous sommes face à des pervers narcissiques. Nous allons tout d'abord définir la notion de « *pervers narcissique* » :

Un **pervers narcissique**⁴ ou une personne atteinte d'un **trouble de la personnalité narcissique** est une personne qui a une image dévalorisante d'elle-même et qui se valorise en rabaisant les autres.

Les hommes sont plus souvent touchés que les femmes par la **perversion narcissique**.

Cette personne se donne l'apparence d'un être supérieur aux autres et ressent un besoin exacerbé de se faire admirer. Elle manipule les proches de son entourage et ne ressent aucune culpabilité lorsqu'elle blesse les autres.

Les personnes consciencieuses ou qui font bien leur travail les contrarient. Le harceleur les pousse à la faute. Il cherche « la faille ».

De plus, il ne reconnaît jamais son comportement « pervers » et ne présente aucune excuse à sa victime pour celui-ci.

Il attribue toujours la responsabilité de ses propres erreurs à la victime, entretient en permanence un climat de menace et de tension qui est très difficile à supporter par le travailleur qui viendra travailler « la peur au ventre ».

Il est difficile de déceler si le harceleur agit par pur sadisme, par jalousie, vengeance ou incompatibilité de caractère.

Le but final du harceleur étant la destruction psychologique de sa victime, ce qui entraînera, dans la plupart des cas et si aucune solution adéquate n'est apportée, la démission du travailleur. Ceci a été mon cas.

³ <http://www.lalibre.be/harcèlementmoralautravailcommentaires'ensortir?>

⁴ <http://www.passeportsanté.net/fr/maux/problème/ficheperversnarcissique>

Profil du travailleur harcelé^{5 6} :

Plusieurs enquêtes ont révélé que les victimes de harcèlement moral au travail réunissent en général quelques caractéristiques telles qu'une faible estime de soi, de la timidité, un sentiment de faible auto-efficacité : « je ne vais pas m'en sortir », de l'instabilité émotionnelle.

Une autre caractéristique souvent relevée est l'opposition, la résistance à l'autoritarisme qui peut d'ailleurs constituer un événement déclencheur.

Sur le plan professionnel, les victimes peuvent avoir une grande conscience professionnelle, être ambitieuses et dotées de bonnes qualités relationnelles. Elles ont souvent la volonté de bien faire leur travail et sont très disponibles pour tout ce qui leur est demandé.

Ces attitudes peuvent déranger et **susciter les jalousies** mais peuvent aussi les enliser dans le processus de harcèlement.

Les personnes ciblées peuvent présenter **une ou plusieurs caractéristiques qui les différencient des autres membres du groupe** :

Il peut s'agir de différences de niveau de formation, d'origine sociale, d'appartenance culturelle, d'orientation sexuelle, d'ancienneté, de conviction religieuse, d'appartenance ethnique, d'un handicap ou d'une fragilité physique,...

Avoir un statut professionnel particulier tel qu'être délégué syndical⁷, avoir un statut précaire (CDD, contrat de remplacement...) peuvent également avoir une influence sur le harcèlement qu'elles subissent.

Le harcèlement peut être également facilité par **certaines caractéristiques relevant du contexte privé de la personne**, telles qu'une situation économique précaire, des difficultés familiales, ...

Ces caractéristiques peuvent intervenir dans le mécanisme « de sélection » de la victime mais aussi expliquer les réactions particulières de celle-ci comme par exemple, être plus réactive, prendre davantage à cœur les remarques blessantes ou méprisantes qui lui sont adressées car elle est plus vulnérable que d'autres.

⁵ <http://www.lalibre.be/harcèlementmoralautravailcomments'ensortir?>

⁶ <http://www.lepsychologue.be/descausesliéesàlavictimede'harcèlementautravail>.

⁷ TAGLIAVACCA Stéphane – *“Harcelé, comment mon patron a fait de ma vie un enfer...”* - Editions de Noyelles Paris – 2009 – P.104-105-106.

Impact du harcèlement moral sur la santé du travailleur

Les conséquences du harcèlement moral au travail sont dramatiques, tant pour la personne ciblée que pour le bon fonctionnement de l'entreprise.

Il engendre de nombreux désordres psychologiques ou psychosomatiques chez le travailleur.

Plus le harcèlement moral se poursuit et se durcit en fréquence et en intensité, plus la santé de la victime va se dégrader et cela peut parfois la conduire au suicide.

D'où la nécessité d'aider et de soutenir ces personnes en souffrance, dès qu'on a connaissance des faits.

Au niveau physique :

Le travailleur cible peut ressentir des tensions musculaires, des troubles digestifs, des lombalgies, des maux de tête, une sensation d'essoufflement ou d'oppression, des sueurs, des tremblements, une hausse de la tension artérielle...

Au niveau psychologique :

La personne cible peut avoir des réactions de nervosité, d'irritabilité, d'anxiété, des troubles du sommeil, des crises d'angoisse et de larmes...c'était mon cas.

Ensuite, la fatigue apparaît, le travailleur est épuisé à la fin d'une journée « normale » de travail. De plus, il est tellement tourmenté par ce qu'il vit au quotidien sur son lieu de travail, qu'il n'arrive plus à trouver un sommeil réparateur.

Des troubles cognitifs peuvent également apparaître, tels que troubles de l'attention, de la mémoire, difficultés à prendre des initiatives...

Enfin, il y aura des répercussions sur le comportement de ce travailleur, qui peut être amené à prendre des médicaments (notamment pour dormir alors qu'auparavant, il n'en utilisait pas), - Pour ma part, je prenais des calmants pour pouvoir tenir le coup au travail - sa consommation d'alcool peut augmenter ainsi que celle du tabac.

Il peut très vite s'emporter quand on lui pose une simple question ou être « paralysé » face à l'accomplissement d'une tâche pourtant simple à réaliser.

Les troubles psychosomatiques :

Selon Charlotte RAYNER⁸, seules la moitié des personnes harcelées ont conscience de l'être. La plupart de celles-ci sont dans le déni, elles ne veulent pas voir la réalité de l'agression dont elles

⁸ RAYNER Charlotte – *From research to implementation : Finding leverage for prevention* - *International Journal of Manpower*, 20, 28-38,1999.

sont victimes, répriment leurs émotions et leur système endocrino-métabolique se dérègle et entraîne petit à petit, une maladie organique.

Généralement, ces personnes ne prennent conscience du processus de harcèlement dans lequel elles se trouvent que lorsque les conséquences sur leur santé deviennent évidentes.

Bien souvent, les travailleurs cibles refusent les congés de maladie proposés par leur médecin traitant, par crainte de représailles et en espérant de la sorte, voir leur situation s'améliorer au travail si elles résistent.

Pourtant, un arrêt de travail pourrait leur permettre de prendre un peu de repos et de recul par rapport à la situation déstabilisante qu'elles connaissent au travail.

Les troubles psychosomatiques⁹ sont variés et parfois spectaculaires par exemple, la perte ou prise de poids, les troubles digestifs, l'augmentation du risque cardio-vasculaire, l'hypertension artérielle - la plupart du temps j'avais 18 de tension au travail - les maladies de la peau, les troubles endocriniens, ...

Conséquences psychiques¹⁰ :

De façon générale, dans le harcèlement moral, les troubles ne résultent pas uniquement de l'agression elle-même, mais surtout de la situation d'impuissance dans laquelle les personnes ciblées sont placées et qui les empêchent de réagir.

Elles vont tenter de chercher vainement des explications logiques au comportement de leur agresseur, se culpabiliser et finalement, douter de leurs compétences.

Par la suite, des symptômes anxieux constants et persistants apparaîtront tels que troubles du sommeil, une plus grande irritabilité, de l'hyper vigilance, des sursauts exagérés...

Une étude québécoise a montré que 35% des personnes harcelées présentaient un niveau élevé de détresse psychologique avec en particulier, de l'anxiété et de la dépression.¹¹

A ces manifestations viennent s'ajouter progressivement des symptômes comme la difficulté de se concentrer, des pertes de mémoire, une humeur triste, la perte de tout désir, un sentiment important de dévalorisation et parfois même, des idées suicidaires.

La personne cible va généralement essayer de masquer ces symptômes à son entourage, tant elle se culpabilise de ne plus être à la hauteur des attentes de sa hiérarchie.

Il est à noter que c'est le procédé même du harcèlement qui induit la dévalorisation, le doute, la honte et la culpabilisation chez la victime.

⁹ TAGLIAVACCA Stéphane – « *Harcelé, comment mon patron a fait de ma vie un enfer* » – 2009 – Editions de Noyelles Paris P.111.

¹⁰ HIRIGOYEN Marie-France – « *Le Harcèlement moral au travail* » 2ème édition 2017 – Editions PUF – P.51-54.

¹¹ BOURDONNAIS R. « *Contraintes psychosociales du travail* » - données et analyses, Québec – Institut de la de la statistique du Québec, 2001.

Le stress post-traumatique¹² :

Contrairement à ce qui se passe dans les autres souffrances au travail, en cas de harcèlement moral, l'éloignement du contexte professionnel ne fait pas disparaître définitivement les troubles qui se poursuivent souvent par un état de stress post-traumatique.

Nous pouvons résumer les troubles d'état de stress post-traumatique en trois catégories :

1. L'intrusion :

La personne revit en permanence la situation traumatisante et cela génère chez elle une grande détresse psychologique. Dans la journée, des images s'imposent à elle, sous la forme de flash-back douloureux et la nuit, l'agression est revécue sous forme de cauchemars.

2. L'évitement :

La personne fait tout pour éviter les situations qui pourraient lui rappeler l'événement traumatisant.

Quand on est harcelé et que l'on se maintient au travail, il est difficile de ne pas être confronté, si ce n'est à son harceleur, tout du moins au contexte dans lequel le harcèlement moral a pu se mettre en place.

Un certain nombre de travailleurs qui ont été harcelés sont incapables de retourner sur leur lieu de travail.

Ils préfèrent donc cesser de travailler, même si cette décision entraîne un impact financier très lourd.

C'est ce qui explique que le harcèlement moral aboutit très souvent soit à un arrêt de travail prolongé pouvant se poursuivre par une période d'invalidité, soit par un départ en retraite anticipé, soit par un licenciement du travailleur ou encore, par un départ « négocié », ce qui a été mon cas en 1997.

3. L'hyperstimulation :

Comme nous l'avons déjà dit précédemment, les personnes souffrant de stress post-traumatique présentent des symptômes d'hyper vigilance avec des troubles de la concentration et de la mémoire, des troubles du sommeil, de l'irritabilité, des réactions de sursaut...

De manière générale, tous ces symptômes perdurent dans le temps et sont souvent très difficiles à soigner.

Les souvenirs de l'agression ne s'effacent pas facilement et cette expérience douloureuse peut changer durablement la personnalité du travailleur ciblé qui pourra devenir exagérément méfiant.

¹² HIRIGOYEN Marie-France – « *Le Harcèlement moral au travail* » 2ème édition 2017 – Editions PUF – P.55-56.

Réagir face au harcèlement moral au travail

Vous vous sentez harcelé et épuisé au travail suite à un conflit avec la direction de votre entreprise, votre supérieur hiérarchique ou un collègue de travail et cela a des répercussions néfastes sur votre vie privée et votre santé, pouvant dans des cas extrêmes, déboucher sur des idées suicidaires, vous DEVEZ en parler.

A qui vous adresser :

Tout d'abord, il faut savoir qu'un système de prévention contre le harcèlement au travail a été établi par le législateur et que tout employeur doit désigner un conseiller en prévention spécialisé dans les aspects de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Lorsque l'entreprise comprend **moins de 50 travailleurs**, l'employeur doit faire appel à un conseiller en prévention d'un service externe, tandis que l'employeur qui occupe **plus de 50 travailleurs**, doit décider, après avis préalable du Comité pour la prévention et la protection du travail (CPPT), si les missions attribuées au conseiller en prévention spécialisé seront exécutées par un conseiller en prévention du service interne ou d'un service externe. De plus l'employeur a la possibilité de désigner une ou plusieurs personnes de confiance.

Dans un premier temps et même si ce n'est pas facile pour vous d'aborder la personne qui vous harcèle, il peut être utile de la rencontrer et de lui expliquer calmement et avec respect pour son grade au sein de la société, vos ressentis et votre mal-être sur le lieu de travail, car l'auteur des faits n'a pas toujours conscience des effets produits par son comportement et cette démarche peut dans certains cas, permettre l'amélioration des conditions de travail.

Pour ma part, cette démarche tentée à plusieurs reprises avec mon supérieur hiérarchique et la Direction se solda par un échec.

Si cette première démarche n'a pas permis de résoudre le problème, vous devez en parler autour de vous, par exemple à vos collègues de travail, en qui vous avez confiance, à votre hiérarchie qui peut prendre des mesures pour améliorer vos conditions de travail ou faire cesser des comportements indésirables.

S'il s'agit de la hiérarchie qui pose problème ou si celle-ci ne veut ou ne peut mettre fin à la polémique, **il y a d'autres personnes au sein de votre entreprise qui peuvent vous aider.**^{13 14}

a. La personne de confiance :

Cette personne est désignée par l'entreprise et occupe cette fonction en plus de sa fonction habituelle au sein de l'entreprise.

¹³ *Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail* - édité par le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale à Bruxelles - P.28-29.

¹⁴ <http://www.actualitésdroitbelge.be/droitdu travail/contratdetravail/harcèlementautravail/actionsdutravailleurvictimedeharcèlementautravail>.

Elle a donc une connaissance approfondie du fonctionnement de celle-ci.

La présence d'une personne de confiance **n'est pas obligatoire mais recommandée**.

Celle-ci est disponible en « première ligne » en cas de souffrances relationnelles au travail (conflits, harcèlement etc...).

Son rôle est l'écoute en toute confidentialité car elle est tenue au secret professionnel. Elle conseille et cherche une solution adéquate avec le travailleur.

Elle peut organiser une conciliation entre les différentes parties.

La conciliation permet parfois de trouver un accord entre le plaignant et la personne mise en cause afin de faire cesser les faits de harcèlement (procédure interne informelle).

Après un entretien avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention, le travailleur cible peut également déposer une demande d'intervention psychosociale motivée; (procédure formelle), document daté et signé par ce dernier et qui comprend la demande faite à l'employeur de prendre des mesures pour mettre fin aux faits de harcèlement au travail et qui précise l'identité de la personne mise en cause (le harceleur).

Cette demande devra être actée par la personne de confiance qui la transmettra au conseiller en prévention compétent.

b. Le conseiller en prévention, spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail :

Il s'agit d'un expert (obligatoire) qui conseille l'employeur et les travailleurs, afin de prévenir les risques psychosociaux au travail.

Il peut faire partie d'un service interne ou externe de prévention et de protection au travail.

Son rôle est assez semblable à celui de la personne de confiance qui est l'écoute du travailleur en toute confidentialité, il est également tenu au secret professionnel, il donne des conseils à ce dernier afin de trouver une solution. Il peut organiser une conciliation entre les différentes parties ou mettre en place les procédures formelles prévues par la loi.

Si une demande d'intervention psychosociale a été déposée par le travailleur cible, il sera chargé d'examiner celle-ci en toute impartialité et pour ce faire, il pourra entendre les personnes, témoins ou autre qu'il juge utile...).

Il remettra un **avis écrit** à l'employeur contenant un compte-rendu des faits et un **avis motivé** sur le fait de savoir si les faits sont ou non considérés comme harcèlement, les mesures qui doivent être prises afin de faire cesser celui-ci.

Le conseiller en prévention doit rendre cet avis dans les **trois mois qui suivent le dépôt de la demande d'intervention psychosociale** (sauf dérogation).

Les coordonnées du conseiller en prévention figurent dans le règlement de travail mais vous pouvez aussi les obtenir via le service du personnel, la personne de confiance, le médecin du travail ou auprès de votre délégation syndicale.

c. Le médecin du travail de l'entreprise :

Il est chargé de veiller sur la santé des travailleurs sur le lieu de travail.

En cas de problème de santé au travail, le médecin du travail peut aider et informer le travailleur sur les solutions possibles et envisageables au sein de l'entreprise.

Le travailleur a toujours le droit de demander spontanément à rencontrer le médecin du travail.

Celui-ci peut également orienter le travailleur vers différents acteurs extérieurs tels que psychiatre, psychologue du travail, assistant social, associations diverses pouvant informer et accompagner les victimes de harcèlement au travail.

Les coordonnées du médecin du travail doivent figurer dans le règlement de travail.

d. Les représentants des travailleurs :

Si le délégué syndical ou un représentant des travailleurs du CPPT (Comité pour la prévention et la protection au travail) a connaissance d'un problème de harcèlement moral, il pourra le porter à l'ordre du jour d'une réunion du CPPT qui envisagera éventuellement la prise de dispositions spécifiques.

Si malgré la consultation de ces différents intervenants au sein de votre entreprise, vous n'êtes pas parvenu à trouver une solution adéquate au problème de harcèlement qui vous préoccupe, vous pouvez également vous adresser à l'extérieur de l'entreprise et avoir recours à d'autres instances :

e. La Direction générale du contrôle du bien-être au travail (Inspection du travail) :

Si l'employeur manque à ses obligations en matière de santé et sécurité au travail, le travailleur pourra saisir la Direction générale du contrôle du bien-être au travail.

Sa mission est de conseiller les entreprises en matière de bien-être et de contrôler l'application de la réglementation.

Cet organisme peut obliger l'employeur à prendre des mesures nécessaires garantissant le bien-être et la sécurité de tous les travailleurs de l'entreprise.

f. L'Auditorat du travail :

Lorsque les mesures prises par l'Inspection du contrôle du bien être au travail sont un échec, cet organisme dressera un procès-verbal qui sera transmis à l'auditeur du travail.

L'Auditorat du travail jugera de la nécessité ou non d'engager des procédures pénales.

g. Dépôt de plainte à la police et introduction d'une procédure auprès du tribunal du travail :

Le travailleur qui estime être l'objet de harcèlement sur le lieu de travail peut toujours déposer une plainte motivée à la police contre son harceleur et s'il le souhaite, intenter une action en justice devant un tribunal compétent :

Procédure civile :

La procédure se déroule devant le tribunal du travail.

La victime devra expliciter les faits de harcèlement vécus lors de l'exécution du travail mais **ne doit pas en apporter la preuve**. En effet, la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu de harcèlement au travail incombe à la partie défenderesse (le harceleur).

Le tribunal peut ordonner à l'auteur des faits de harcèlement, de cesser son comportement et le condamner à payer des dommages et intérêts à la victime.

Procédure pénale :

La procédure se déroule devant le tribunal correctionnel et elle a pour but d'infliger des sanctions pénales à l'auteur des faits de harcèlement.

Protection du travailleur et des témoins en cas de dépôt de plainte :¹⁵

Pour éviter que le travailleur victime de harcèlement au travail refuse d'exposer la situation de harcèlement, en raison d'une crainte de représailles au niveau professionnel, le législateur a prévu que l'employeur ne puisse ni mettre fin à la relation de travail, ni modifier unilatéralement les conditions de travail de façon injustifiée, sauf pour tout motif étranger à la plainte.

En cas de modification unilatérale des conditions de travail, le travailleur a la possibilité de demander sa réintégration ou le rétablissement des conditions de travail antérieures.

A défaut, le travailleur pourra obtenir une indemnisation égale à six mois de rémunération brute ou égale au préjudice subi.

Cette interdiction de licenciement au travail dure pendant **douze mois** et débute dès que la personne cible a déposé une demande d'intervention psychosociale au sein de son entreprise ou de l'institution.

Elle débute également dès qu'une action en justice est intentée par le travailleur.

Par ailleurs, un collègue de travail qui serait amené à témoigner en faveur du travailleur cible est également protégé contre le licenciement et ce, à dater de la convocation ou de la citation à témoigner en justice.

¹⁵<http://www.actualitésdroitbelge.be/droitdutravail/contratdetravail/harcèlementautravail/protectiondutravailleurtd estémoins>.

Le cadre juridique

Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

Loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 22 juin 2002.

Loi du 10 janvier 2007 modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 06 juin 2007.

La nouvelle législation relative à la prévention des risques psychosociaux au travail est parue au Moniteur belge le 28 avril 2014. Il s'agit de deux lois et d'un arrêté royal :

- **La loi du 28 février 2014** complétant la loi du 4 août 1996, relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.
- **La loi du 28 mars 2014** modifiant le code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires.
- **L'arrêté royal du 10 avril 2014** relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

La réglementation sur la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail a subi de nombreux aménagements, afin de lutter efficacement contre le harcèlement, tant dans le droit belge qu'au niveau européen.

La loi du 11 juin 2002 a été insérée dans la loi du **4 août 1996, relative au bien-être des travailleurs**. Cette loi a été modifiée ensuite par la loi du **10 janvier 2007**. La législation belge en matière d'harcèlement au travail s'applique tant aux travailleurs du secteur privé que du secteur public.

Ce que dit la loi¹⁶ :

Le **harcèlement moral au travail** est défini comme étant un ensemble de conduites abusives, similaires ou non, internes ou externes à l'entreprise, qui se produit pendant un certain laps de temps, ayant pour objet de porter atteinte à la dignité, à la personnalité ou à l'intégrité de la personne pendant l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement humiliant, hostile ou intimidant.

¹⁶ <http://www.actualitésdroitbelge.be/travail/harcèlementautravail/définitionetloisapplicables>.

Il peut notamment s'agir de paroles, d'actes, d'écrits, d'intimidations par lesquels la victime se retrouve isolée, discréditée, ridiculisée...

Les éléments constitutifs du harcèlement moral sont le caractère abusif des conduites, leur répétition dans le temps et leurs conséquences.

Cela étant, pour qu'il y ait harcèlement moral au travail, il ne doit pas nécessairement y avoir une même conduite qui se répète. Il suffit que des conduites, même différentes, se produisent pendant un certain laps de temps.

La réglementation applicable au harcèlement au travail comporte un double volet, d'une part, un **volet prévention** et d'autre part, un **volet protection**.

Il est important de souligner que les dispositions applicables au harcèlement au travail s'appliquent tant au travailleur, à l'employeur, qu'aux tiers à l'entreprise pouvant être victimes de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Le législateur a mis en place des **procédures internes** (informelle et formelle) et **externes**, afin de gérer les situations de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail.

La **procédure interne** vise à rechercher des solutions pour mettre fin à la situation incriminée, tandis que la **procédure externe** vise à protéger la victime.

La nouvelle législation relative à la prévention des risques psychosociaux au travail est parue au Moniteur belge le 28 avril 2014. Il s'agit de deux lois et un arrêté royal¹⁷.

Cette législation est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2014.

Les principales modifications apportées par la nouvelle législation sont les suivantes:

- Il est désormais question de « risques psychosociaux au travail ». La législation a repris une définition de ce concept. Les dispositions légales développent la prévention de l'ensemble de ces risques et ne se focalisent plus uniquement sur la prévention de la violence et du harcèlement moral ou sexuel au travail. Les risques psychosociaux au travail doivent être pris en compte dans la politique de prévention de l'entreprise comme tous les autres risques pouvant porter atteinte à la santé et à la sécurité des travailleurs.
- Le rôle des différents acteurs impliqués dans la prévention des risques psychosociaux, à savoir l'employeur, la ligne hiérarchique, le comité pour la prévention et la protection au travail, la personne de confiance, le conseiller en prévention aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-médecin du travail, le conseiller en prévention du service interne pour la prévention et la protection au travail, est précisé ainsi que la communication des informations entre eux.

¹⁷ <http://www.emploi.belgique.be/nouvellegislationrelativeauxrisquespsychosociauxautravail>.

- Des modifications ont été introduites dans le statut de la personne de confiance:
 - de nouvelles incompatibilités ont été introduites;
 - son écartement peut être demandé par les représentants des travailleurs au comité CPPT;
 - une formation de minimum 5 jours dont le contenu est déterminé par arrêté royal est imposée ainsi que le suivi d'une supervision une fois par an. Les institutions organisant cette formation doivent répondre à certains critères et seront reprises sur une liste publiée sur le site web du SPF Emploi;
 - le conseiller en prévention du service interne exercera automatiquement la fonction d'information de la personne de confiance.

- Des mécanismes ont été élaborés pour promouvoir la prévention des risques psychosociaux au niveau collectif: une analyse des risques de situations de travail dans lesquelles un danger est détecté pourra être demandée par le Comité CPPT ou un membre de la ligne hiérarchique, les demandes individuelles qui présentent un caractère collectif seront traitées prioritairement par l'employeur, en concertation avec le Comité ou la délégation syndicale.

- Lorsque la prévention au niveau collectif n'a pas pu prévenir la survenance de situations dommageables, le travailleur qui estime subir un dommage à sa santé découlant des risques psychosociaux au travail a accès à des procédures internes qui ont été élargies à l'ensemble des risques psychosociaux au travail (et ne se limitent plus aux situations de violence ou de harcèlement au travail). On parle dorénavant de **demande d'intervention psychosociale formelle ou informelle** et non plus de plainte motivée.

- La procédure spécifique visant les comportements de violence et de harcèlement est maintenue et améliorée. Les principaux changements apportés à cette procédure sont les suivants :
 - élargissement de la définition du harcèlement moral au travail, afin de tenir compte de comportements qui pris individuellement pourraient être considérés comme bénins mais dont la répétition forme un comportement abusif;
 - possibilité pour le conseiller en prévention de refuser les demandes qui n'ont manifestement pas trait à la violence ou au harcèlement au travail;
 - obligation pour le conseiller de proposer des mesures conservatoires, avant de rendre son avis, si la gravité des faits le requiert;
 - recadrage du rôle du conseiller en prévention;
 - diminution du délai de remise de l'avis du conseiller en prévention à l'employeur;
 - information des parties sur le contenu de l'avis du conseiller;
 - obligation d'information des parties par l'employeur sur le suivi de la demande;
 - obligation pour le conseiller en prévention, dans deux hypothèses, de saisir l'inspection si l'employeur ne prend pas les mesures nécessaires;

- accès de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail et de l'auditorat du travail (dans certaines conditions), suite aux déclarations issues de la procédure interne;
- élargissement de la protection à tout type de mesures prises en représailles de la démarche formelle du travailleur. Mais limitation de la protection des travailleurs ayant déposé une plainte en externe (inspection, police, auditorat): la protection ne pourra être évoquée que lorsque ces plaintes externes ont été déposées **après avoir tenté la procédure interne formelle auprès du conseiller en prévention.**
- possibilité pour la victime d'un comportement de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de demander au tribunal du travail une indemnité forfaitaire en réparation du dommage moral et matériel occasionné.

Par ailleurs, plusieurs directives européennes ont été adoptées en matière d'égalité entre homme et femme et en matière de non-discrimination¹⁸ :

- En 2000, le harcèlement a été inclus comme forme de discrimination dans « *les directives de lutte contre les discriminations* ».
- Le 20 octobre 2014, un accord-cadre sur le stress au travail a été signé par les partenaires sociaux européens.
- L'accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail signé le 26 avril 2007 oblige les entreprises à déclarer que le harcèlement et la violence sur le lieu de travail ne sont pas tolérés. Il spécifie la procédure à suivre en cas de problèmes et reconnaît que la responsabilité consistant à déterminer, examiner et surveiller les mesures appropriées incombe à l'employeur, en consultation avec les salariés et/ou leurs représentants. Le texte affirme que « le respect mutuel de la dignité des autres sur le lieu de travail » à tous les niveaux est pour les entreprises une des clés du succès.
- Le 12 décembre 2007, « *la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne* » affirme que « tout travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité ».

¹⁸ HIRIGOYEN Marie-France – « *Le Harcèlement moral au travail* » 2ème édition 2017 – Editions PUF – P.94-95.

Conclusions

Actuellement, l'importance croissante des risques psychosociaux au travail, dont le harcèlement moral fait partie, est une réalité dont il faut tenir compte.

Ils sont révélateurs d'une transformation profonde du monde du travail, de notre société et des individus.

Aujourd'hui, personne ne peut cautionner des comportements abusifs et humiliants qui peuvent détruire une personne au point, dans des cas extrêmes, de la pousser au suicide.

Comme nous l'avons vu dans cette étude, tout employeur a l'obligation de mettre en place un plan de prévention, en collaboration avec les membres du CPPT (Comité de prévention et protection des travailleurs) et les délégués syndicaux de l'entreprise, en vue de favoriser un dialogue social autour des questions relatives au bien être des travailleurs.

Cela reste LA solution positive, tant pour la santé des travailleurs que pour la production et la bonne marche des activités de l'entreprise.

Il est primordial de considérer l'homme en tant qu'être humain, pouvant avoir des faiblesses et non comme un robot productif.

Malgré la loi du 04/08/1996 et toute la législation sociale relative aux conditions de travail, qui évoluera encore très certainement au cours des prochaines années, celles-ci ne permettent pas toujours la condamnation du harceleur avec paiement de dommages et intérêts au travailleur victime de harcèlement moral.

En effet, si le travailleur a épuisé toutes les voies de recours, tant au sein de son entreprise qu'à l'extérieur de celle-ci, comme nous l'avons vu dans l'étude, qu'il a intenté une action en justice auprès du tribunal du travail et que celui-ci l'a débouté (action jugée recevable mais non fondée par le tribunal), il n'a plus aucune alternative qui s'offre à lui pour être reconnu en tant que « victime » de harcèlement ; ce sont les limites de la loi.

Il lui restera le choix, soit de rester à son poste de travail, soit de demander une mutation au sein de l'entreprise ; ce qui pour moi, reste une option possible mais qui peut être difficile à envisager, au regard de tout ce qu'il a enduré auparavant ou encore, de quitter définitivement son travail en négociant son départ pour pouvoir tenter de « se reconstruire » au mieux.

En ce qui me concerne, j'ai opté pour cette dernière solution, même si la décision a été difficile à prendre et je ne l'ai jamais regretté.

En tout état de cause, le harcèlement moral vécu au travail laisse des traces indélébiles chez un individu qui aura toujours beaucoup de difficultés à tourner définitivement la page et à oublier cette expérience douloureuse de sa vie, tant celle-ci est traumatisante.

« Tout être humain a le droit de travailler et de gagner sa vie dignement, en étant respecté pour le travail qu'il accomplit. » V.L.