



**UCL** Université catholique de Louvain

Département des sciences politiques et sociales – Unité SPRI

# **VIOLENCES AU TRAVAIL II**

**PETITES ET MOYENNES ORGANISATIONS (PMO)**

**VIOLENCES PHYSIQUES**

**HARCELEMENT SEXUEL ET MORAL**

**FACTEURS DE RISQUE ORGANISATIONNELS**

**ETUDE QUANTITATIVE**

RECHERCHE EFFECTUEE SOUS LA DIRECTION SCIENTIFIQUE DE  
**ADA GARCIA**

PAR

**Séverine de THOMAZ**

**BERNARD HACOURT**

**2005**



Projet réalisé à l'initiative du  
**SPF Emploi, Travail et Concertation sociale**  
Direction générale Humanisation du travail  
avec le soutien du **Fonds social européen**

# TABLE DES MATIERES

## INTRODUCTION

- |   |   |
|---|---|
| 1. <u>STRUCTURATION DU PRESENT RAPPORT</u>                          | 3 |
| 2. <u>EQUIPE DE RECHERCHE DE L'UNIVERSITE CATHOLIQUE DE LOUVAIN</u> | 4 |

## METHODOLOGIE

- |  |    |
|--|----|
| 2.1. QUESTIONNAIRE UTILISE                                     | 5  |
| 2.2. METHODOLOGIE UTILISEE                                     | 7  |
| 2.3. PROCEDURE UTILISEE  | 7  |
| 2.4. DESCRIPTIF DE L'ECHANTILLON DES ORGANISATIONS             | 8  |
| 2.5. CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES DES REpondANTS       | 9  |
| 1) Répartition selon le sexe                                   | 9  |
| 2) Répartition selon l'âge                                     | 9  |
| 3) Répartition selon l'ancienneté                              | 10 |
| 4) Catégories socioprofessionnelles                            | 10 |
| 5) Formation initiale  | 11 |
| 2.6. FACTEURS DE RISQUE ORGANISATIONNELS ET ECHELLES UTILISEES | 11 |
| 2.7. ANALYSES STATISTIQUES REALISEES                           | 16 |

## RESULTATS

- |  |    |
|--|----|
| 3. <u>LES FAITS DE VIOLENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL</u> | 17 |
| 3.1. LE HARCELEMENT MORAL                              | 17 |
| a) Données chiffrées                                   | 17 |
| b) Auteurs désignés                                    | 19 |
| c) Dimension de genre                                  | 21 |
| 3.2. LE HARCELEMENT SEXUEL                             | 22 |
| a) Données chiffrées                                   | 22 |
| b) Auteurs désignés                                    | 23 |
| c) Dimension de genre                                  | 24 |

3.3.	<b>LA VIOLENCE AU TRAVAIL</b>	24
	a) Données chiffrées	24
	b) Auteurs désignés	25
	c) Dimension de genre	27
3.4.	<b>NATURE DES FAITS DE VIOLENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL : LES COMPORTEMENTS NEGATIFS ET DYSFONCTIONNELS</b>	28
3.5	<b>CONSIDERATION DES VIOLENCES AU TRAVAIL AU SEIN DE L'ORGANISATION</b>	32
4.	<b><u>CARACTERISTIQUES ORGANISATIONNELLES ET SOCIODEMOGRAPHIQUES</u></b>	35
4.1.	<b>LE HARCELEMENT MORAL</b>	35
	a) Fréquence des conflits dans l'équipe ou le département	36
	b) Ancienneté	36
	c) Changement organisationnel	37
4.2.	<b>LE HARCELEMENT SEXUEL</b>	38
4.3.	<b>LA VIOLENCE AU TRAVAIL</b>	38
	a) Changement organisationnel	39
	b) Ancienneté	40
5.	<b><u>FACTEURS ORGANISATIONNELS A RISQUE DES VIOLENCES AU TRAVAIL</u></b>	43
5.1.	<b>LE HARCELEMENT MORAL</b>	47
	a) Style de direction socioémotionnel	48
	b) Conflictualité « centration »	48
	c) Clarté de la tâche	49
5.2.	<b>LE HARCELEMENT SEXUEL</b>	50
5.3.	<b>LA VIOLENCE AU TRAVAIL</b>	52
	a) Rythme de travail	52
	b) Communication interne	53
	c) Autonomie	53

<b>CONCLUSION</b>
-------------------

<b>BIBLIOGRAPHIE</b>
----------------------

## 1. INTRODUCTION

Ce rapport a pour but de mettre en évidence les facteurs de risque organisationnels des violences sur le lieu de travail. Par violences, nous entendons le harcèlement moral, sexuel et la violence physique.

Cette recherche fait suite à l'étude réalisée sur la même problématique au sein des organisations disposant d'un effectif inférieur à 100 travailleur(euse)s, qualifiées de Petites et Moyennes Organisations.

Rappelons également que l'étude des facteurs de risque organisationnels au sein des PMO, tant dans ses phases qualitative que quantitative, se veut complémentaire de la recherche étudiant les facteurs de risque des violences au travail au sein des organisations de plus grande taille, à savoir disposant d'un effectif supérieur à 100 travailleur(euse)s.

Le présent volet de la recherche vise à dresser un inventaire des facteurs de risque organisationnels des violences au travail qui se sont révélés significatifs au travers de l'utilisation d'un questionnaire distribué auprès de travailleur(euse)s appartenant à des PMO.

Les objectifs poursuivis sont donc, de manière plus précise, d'évaluer empiriquement à l'aide d'un questionnaire l'ampleur des faits de violence sur les lieux de travail de même que les facteurs organisationnels associés à une telle problématique.

Cet inventaire des facteurs de risque organisationnels nous permettra, dans un troisième temps, de construire un (des) outil(s) de prévention et de gestion à l'encontre des risques organisationnels des violences au travail.

### Structuration du présent rapport

Le présent rapport se structure de la manière suivante. Nous allons tout d'abord expliciter la méthodologie utilisée dans cette recherche (point 2 du présent rapport). Ensuite, nous présenterons les résultats quantitatifs obtenus (point 3 du présent rapport) avant de conclure. Rappelons que la théorie en lien avec les PMO a été présentée et discutée dans notre précédent rapport de recherche<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ada GARCIA, Bernard HACOURT et Séverine DE THOMAZ. Violences au travail II. Petites et Moyennes Organisations (PMO). Violence physique, harcèlement sexuel et moral. Facteurs de risque organisationnels. Etude qualitative, 2005, Projet réalisé à l'initiative du Ministère de l'Emploi et du Travail, Direction de l'humanisation du travail, avec le soutien du Fonds social européen.

## Présentation des équipes de recherche

Cette recherche est entreprise à l'initiative de la Direction générale Humanisation du travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale avec le soutien du Fonds social européen. Elle est réalisée au sein du Département des sciences sociales et politiques (SPRI/ESPO/UCL) de l'Université catholique de Louvain. Le projet bénéficie également de l'accueil et du support du GSW - CeFeSoc [Groupe de sociologie wallonne - Centre Femmes et Société] associé à l'Université. Il est vite apparu intéressant, voire opportun, de faire appel à des regards pluridisciplinaires sur l'objet d'étude retenu. L'équipe de recherche se compose ainsi de trois personnes participant activement à toutes les étapes de l'étude :

- **Ada Garcia**, directrice du Centre GSW-CeFeSoc. Outre sa participation à la recherche dans sa globalité, elle en assure la coordination scientifique. Responsable de plusieurs études sur la violence à l'égard des femmes et des enquêtes nationales sur le harcèlement sexuel en 1985 et concernant le harcèlement moral en 2002.
- **Séverine de Thomaz**, licenciée en psychologie, dont les préoccupations de recherche s'inscrivent, entre autres, en rapport avec la problématique du stress professionnel.
- **Bernard Hacourt**, sociologue et anthropologue, doctorant à l'EHESS (Paris), dont les préoccupations de recherche s'inscrivent à l'interface des études de genre et des cultures du travail et des organisations, et pour qui les violences sociales ont déjà constitué un terrain de recherche.

La recherche bénéficie d'une collaboration scientifique avec l'équipe de psychologie du travail et des entreprises de la *Katholieke Universiteit Leuven* (KUL), spécialisée en gestion du stress, le «*Onderzoeksgroep voor stress, gezondheid en welzijn*», dirigé par le Professeur Hans De Witte. C'est dans ce cadre qu'Elfi Baillien et Inge Neyens, licenciées en psychologie, apportent leurs compétences.

## 2. METHODOLOGIE

Notre démarche quantitative repose sur l'utilisation d'un questionnaire diffusé auprès des organisations participantes.

### 2.1. Questionnaire utilisé

Le questionnaire que nous avons utilisé afin de déterminer les facteurs organisationnels « à risque » des violences au travail comprend différentes parties, permettant chacune d'appréhender les principaux facteurs mis en évidence dans la littérature.

Voici les références (avec bien sûr certaines adaptations linguistiques) sur lesquelles a été construit notre questionnaire :

- 
- Questionnaires : VBBA, Vercamst, Banken, NAQr, LIPT, ISW
  - Questionnaire sur le vécu au travail : Nele
  - Questionnaire sur le vécu au travail & sur la satisfaction au travail : Psycones
  - Thèse Van de Vliert
  - Thèse de Vercamst
  - Leadership : livre de Maarten
  - Leadership : Bass et Avalio
  - Mesure du climat organisationnel : M. West
  - Procédures justes - équitables : Van Yperen
  - Distance du pouvoir : van Hofstede, *International work survey*, in ; Lee C., Pillutla M. and Law K.S. (2000) "Power distance, gender and organisational justice", *Journal of management*, 26 (4), 685-704.
- 

Les échelles utilisées dans notre questionnaire sont, entre autre, de type « likert », permettant de la sorte aux répondants de nuancer leurs réponses selon quatre voire cinq possibilités.

La première partie de notre questionnaire comprend sept questions. Elle permet de déterminer la fonction du répondant (ouvrier non qualifié à cadre supérieur/direction), la direction d'autres travailleurs, le régime de travail (temps plein/partiel et horaire de travail), l'ancienneté et le type de contrat.

La seconde partie permet d'appréhender les caractéristiques du travail actuel, à savoir le contenu du travail, le rythme et l'autonomie dont le(a) travailleur(euse) dispose afin d'accomplir son travail ainsi que la sécurité d'emploi. Les répondants sont amenés à se prononcer sur une échelle allant de 1 (« jamais ») à 4 (« toujours »).

La troisième partie porte sur le département ou l'équipe au sein duquel/de laquelle travaille le répondant. Nous retrouvons des questions permettant d'aborder la taille de l'équipe ou du département, le comportement relationnel des collègues, la fréquence et la gestion des conflits ainsi que le style de direction. Le répondant peut nuancer sa réponse sur une échelle allant de 1 (« jamais ») à 5 (« toujours »).

La quatrième partie regroupe les caractéristiques de l'organisation. Le répondant est invité à se prononcer au travers d'échelles d'accord allant de 1 à 4 ou de 1 à 5, ou encore à donner sa réponse en terme de « oui » ou de « non ». Les caractéristiques organisationnelles abordées dans cette partie du questionnaire portent sur le rapport aux clients, les pratiques et outils utilisés en gestion des ressources humaines, les compétences relationnelles et professionnelles de la ligne hiérarchique ainsi que la problématique du changement organisationnel.

C'est dans la cinquième partie que sont abordées les violences au travail. Les questions 30 et 31 permettent aux répondants de se positionner en terme de fréquence (échelle allant de 1 « jamais » à 5 « toujours ») pour les comportements négatifs et dysfonctionnels, de même que pour les violences physiques et sexuelles (ces termes seront explicités et approfondis ultérieurement). Les questions suivantes portent de manière spécifique sur le harcèlement moral, sexuel et la violence au travail. Après avoir défini un à un chacun de ces termes, nous avons demandé aux répondants de nous dire s'ils s'estimaient avoir été victime de ces violences au travail ces six derniers mois en leur donnant cinq modalités de réponse en terme de fréquence (de 1 pour « non » à 5 « oui, presque tous les jours »). Nous leur avons également demandé de nous spécifier l'auteur de tels agissements, de même que s'ils avaient eu connaissance de tels actes sur autrui ainsi que leur(s) auteur(s). Pour terminer, nous avons voulu appréhender la manière dont étaient considérées et gérées les violences au travail au sein de l'organisation du répondant. Celui-ci peut se positionner sur une échelle allant de 1 (« oui ») à 3 (« je ne sais pas »).

La sixième partie de notre questionnaire porte sur la perception qu'a le travailleur de son emploi. Le répondant est invité à se positionner sur des échelles d'accord allant de 1 (« pas du tout d'accord ») à 5 (« tout à fait d'accord ») ainsi que sur des échelles de fréquence (1= « jamais » à 6 « tous les jours »).

Enfin, notre questionnaire se termine par des renseignements généraux tels que le sexe, l'âge, la situation familiale,...

## 2.2. Méthodologie utilisée

Nous avons utilisé le logiciel statistique SPSS 12.00 afin d'analyser nos données quantitatives.

La bibliographie méthodologique utilisée est la suivante :

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SPSS appliqué à la psychologie et aux sciences sociales : maîtriser le traitement de données</b> Paul Kinnear, Colin Gray De Boeck, 2005, 432 pages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>SPSS 12.0 pour Windows : guide d'autoformation</b> Michel Plaisent, Prosper Bernard, Cataldo Zuccaro, Naoufel Daghfous Presses de l'Université du Québec 2005, 113 pages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Quantitative Data Analysis With SPSS 12 and 13 : A Guide For Social Scientist</b> Alan Bryman Routledge, 2005, 367 pages</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Méthodes quantitatives en sciences humaines : tome 2</b> Gilles Grenon, Suzanne Viau Gaetan Morin (2<sup>e</sup> édition), 2005, 273 pages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Statistiques appliquées à la psychologie et aux sciences humaines et sociales</b> Lucile Chanquoy Hachette, 2005, 318 pages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>The Statistical Sleuth</b> Fred Ramsey, Daniel Schafer Duxbury Resource Center, 2001, 816 pages</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Méthodes pour une sociologie de l'entreprise</b> Françoise Piotet, Renaud Sainsaulieu Presses de la fondation nationale des sciences politiques &amp; Anact, 1994, 377 pages</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>L'intervention sociologique en entreprise : de la crise à la régulation sociale</b> Marc Uhalde (dir.) Desclée de Brouwer, 2001, 485 pages</li></ul>	

## 2.3. Procédure utilisée

Les travailleur(euse)s ont été informés de la tenue d'une enquête sur le bien être au travail au sein de leur organisation. Ils étaient invités à y participer sur base volontaire, après leur avoir garanti l'anonymat et la confidentialité des données recueillies. 293 questionnaires ont ainsi pu être collectés.

L'entièreté du questionnaire est disponible en annexe.



## 2.4. Descriptif de l'échantillon des organisations

Notre échantillon se compose de 14 organisations dont l'effectif est inférieur à 100 travailleur(se)s, toutes participant sur base volontaire. Contrairement à l'enquête nationale réalisée en 2002, l'échantillon n'a pas statistiquement une valeur représentative mais bien informative.

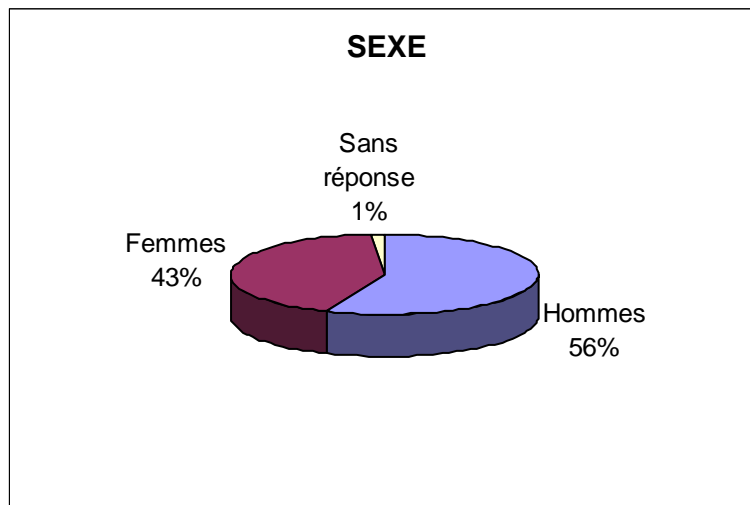
### Profil des organisations participantes

ORGANISATIONS	Nombre (% de l'échantillon)	Statut juridique (% privé/public)	Syndicalisation	Provinces (% capitale/régions)	Représentation selon le sexe (H/F)
Services marchands :					
- Services : études - conseils - assistance, sécurité	1	privé (100 %)	oui	Bruxelles	95, 7% H 4,3% ss rép.
Transport: transports routier.	1	privé (100%)	non	Hainaut	100, 0% H
Services non marchands :					
- Administrations :	9	public (100 %)	oui	Brabant wallon Hainaut	44,6% H/ 54,3% F/ 1,1% ss rép.
- Corps spéciaux :	2	public (100 %)	oui	Bruxelles Liège	66,7% H/ 31,1% F/ 2,2 ss rép.
- Enseignement :	1	privé (100 %)	oui	Bruxelles	40,0% H/ 60,0% F
<b>TOTAL</b>	<b>14</b> (100 %)	<b>privé/public</b> (21,4/78,6 %)	<b>taux</b> (80,0%)	<b>capitale/région</b> <b>s</b> (42,9/57,1%)	<b>H/F</b> (56% H/ 42,7% F/ 1,3% ss rép.)

Notre échantillon se compose à 64% d'administrations des services non marchands. Le pourcentage d'organisations appartenant au secteur public est plus important par rapport au secteur privé puisqu'il s'élève à 78,6%. Comme nous pouvons le voir dans notre tableau ci-dessus, la syndicalisation y est majoritaire. Notre échantillon se compose de 56% d'hommes et de 42,7% de femmes (avec un taux de sans réponse de 1,3%).

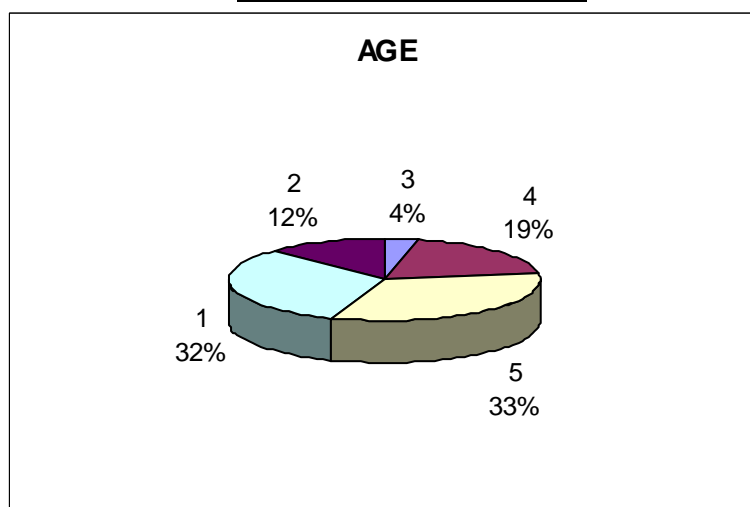
## 2.5. Caractéristiques sociodémographiques des répondants

### 1) Répartition selon le sexe



Notre échantillon se compose de 56% d'hommes et de 43% de femmes, avec un taux de sans réponse de 1%.

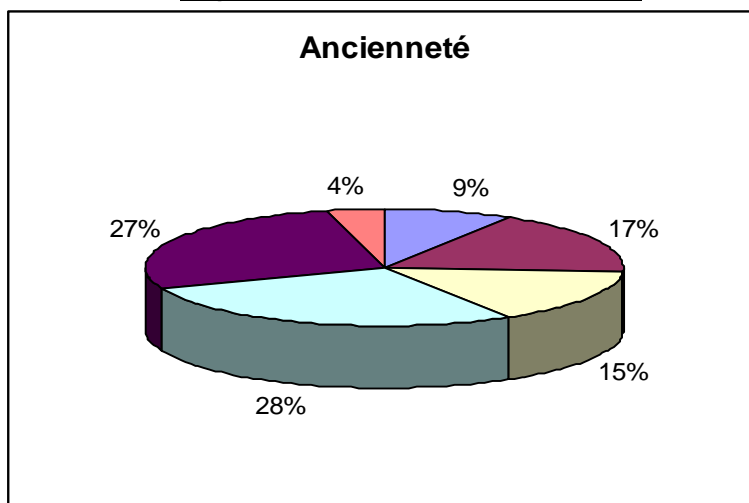
### 2) Répartition selon l'âge



- 1= de 35 à 44 ans
- 2= plus de 55 ans
- 3= moins de 25 ans
- 4= de 25 à 34 ans
- 5= de 45 à 54 ans

Notre échantillon se compose à 33% d'individus âgés de 45 à 54 ans. Le personnel âgé de 35 à 44 ans représente lui 32% de notre échantillon. 19% des répondants ont de 25 à 34 ans, 12% ont plus de 55 ans. Pour terminer, 4% de notre échantillon a moins de 25 ans.

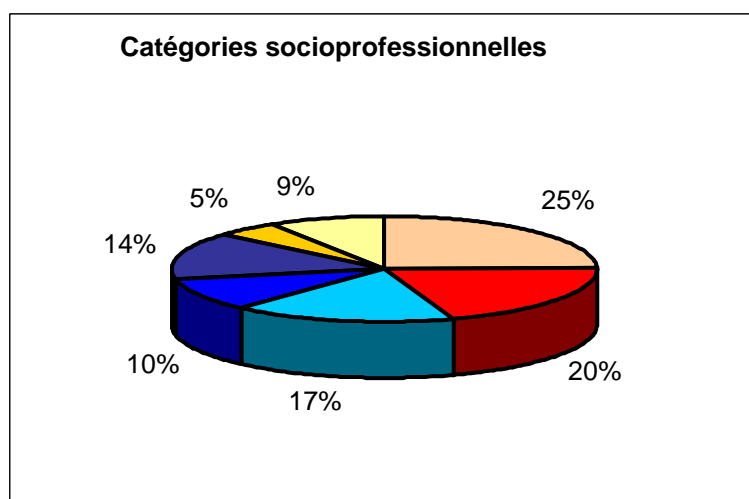
### 3) Répartition selon l'ancienneté



Moins d'1 ans : 9%  
Entre 1 et 5 ans : 17%  
Entre 5 et 10 ans : 15%  
Entre 10 et 20 ans : 28%  
Plus de 20 ans : 27%  
Sans réponse : 4%

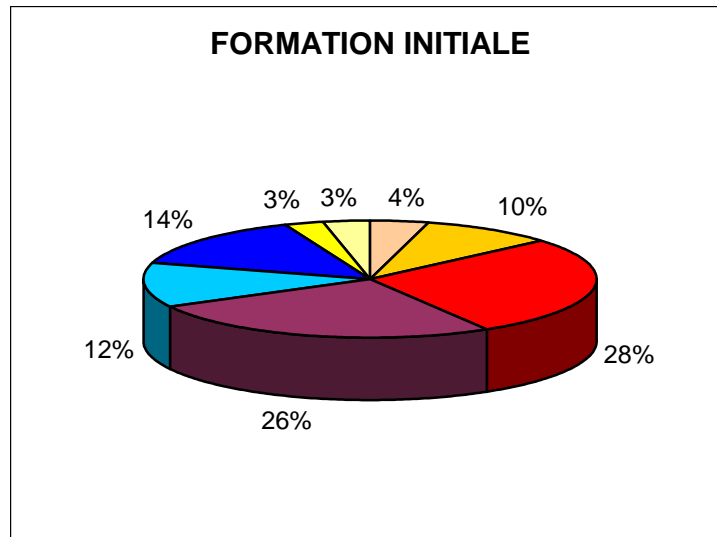
Notre échantillon est composé d'individus ayant une certaine ancienneté. En effet, 28% d'entre eux travaillent dans la même société depuis 10 à 20 ans, et 27% depuis plus de 20 ans. 17% des répondants ont entre 1 et 5 ans d'ancienneté, et 15% entre 5 et 10 ans. 9% y travaillent depuis moins d'un an. Notre taux de non réponse est de 4%.

### 4) Catégories socioprofessionnelles



25% de individus de notre échantillon ont une formation initiale d'ouvrier(e) non-qualifié(e). 20% sont des ouvrier(e)s qualifié(e)s ou chef d'équipe. 17% sont des employé(e)s administratifs ou exécutifs. 10% sont des employés de niveau intermédiaire, alors que 14% sont des employé(e)s de niveau supérieur. Nous obtenons pour cette question un taux de sans réponse qui est de 9% et 5% de notre échantillon sont des cadres supérieurs ou direction.

## 5) Formation initiale



28% des individus constituant notre échantillon ont pour diplôme le plus élevé celui de l'enseignement secondaire inférieur, 26% l'enseignement secondaire supérieur. 14% d'entre eux ont suivi un enseignement universitaire et 12% un enseignement supérieur non universitaire. 10% de nos répondants ont pour diplôme le plus élevé celui de l'enseignement primaire. 3% déclarent avoir un autre type de diplôme que ceux proposés dans nos modalités de réponse, entendons par là une formation de type post-enseignement supérieur. 4% de nos répondants déclarent n'avoir suivi aucun enseignement et notre taux de sans réponse est de 3%.

## 2.6. Facteurs de risque organisationnels et échelles utilisées

Comme nous l'avons explicité précédemment (point 2.1 de la présente méthodologie), différents facteurs organisationnels présentés dans la littérature scientifique et notre analyse qualitative comme étant à risque dans la problématique qui nous préoccupe ont été intégrés dans notre questionnaire.

Ainsi, différentes échelles thématiques ont été utilisées, toutes validées par différentes études citées ci-dessous.

1. Variables socioprofessionnelles
2. Variables concernant l'organisation du travail
3. Variables concernant l'environnement organisationnel
4. Variables concernant la gestion des ressources humaines
5. Variables concernant le changement organisationnel
6. Variables sur les faits de violence au travail
7. Variables concernant la perception du travail
8. Variables sociodémographiques

---

## Références :

---

- Questionnaires : VBBA, Vercamst, Banken, NAQr, LIPT, ISW
  - Questionnaire sur le vécu au travail : Nele
  - Questionnaire sur le vécu au travail et sur la satisfaction au travail : Psycones
  - Thèse Van de Vliert
  - Thèse de Vercamst
  - Leadership : livre de Maarten
  - Leadership : Bass et Avalio
  - Mesure du climat organisationnel : M. West
  - Procédures justes - équitables : Van Yperen
  - Distance du pouvoir : van Hofstede, *International work survey*, in ; Lee C., Pillutla M. and Law K.S. (2000) "Power distance, gender and organisational justice", *Journal of management*, 26 (4), 685-704.
- 

Pour chaque échelle, nous avons calculé leur indice de cohérence interne (Alpha de Cronbach). Celui-ci varie de 0 à 1 et indique le degré moyen de corrélation entre les items de l'échelle en question. Plus le coefficient se rapproche de 1, plus l'échelle est « cohérente ». Nous avons considéré comme acceptable un coefficient à partir du moment où il est supérieur à 0,60.

Voici ci-dessous les résultats obtenus pour chaque échelle

## Indices de cohérence interne

Dimensions de fonctionnement de l'organisation	Variables			Cohérence interne (Alpha de Cronbach)
	Echelles	#	Items	
<b>1. Violences au travail</b>	Violences physiques	2	V30_03 V30_10	0.888
	Violences sexuelles	2	V30_06 V31_07	0.797
	Comportements négatifs	11	V30_02 V30_07 V31_06 V30_11 v31_11 V30_09 V31_02 V31_08 V30_08 V31_03 V31_10	0.991
	Comportements dysfonctionnels	7	V30_04 V30_05 V31_04 V31_05 V30_01 V31_09 V31_01	0.979
<b>2. Organisation du travail</b>				
<b>Nature et contenu du travail</b>	Clarté de la tâche	8	V08_09 V09_04 V11_07 V08_07 V08_03 V09_09 V08_12 V09_05	0.814
	Complexité de la tâche	7	V08_04 V08_08 V09_02 V09_07 V11_01 V11_04 V11_08	0.924
<b>Rythme de travail</b>		4	V08_01 V08_10 V09_06 V11-09	0.697
<b>Autonomie</b>		4	V08_06 V09_03 V09_08 V11_05	0.841

<b>3. Environnement organisationnel</b>				
<b>Travail en équipe</b>	Comportement relationnel des collègues	5	V17_01 V17_02 V17_03 V17_04 V17_05	0.947
<b>Conflictualité</b>	« Centration »	4	V15_01 V15_05 V15_09 V16_05	0.910
	« Résolution »	4	V15_02 V15_06 V15_10 V16_03	0.897
	« Evitement »	3	V15_03 V15_07 V16_01	0.831
	« Altruisme »	3	V15_04 V15_08 V16_02	0.814
<b>Insécurité de l'emploi</b>		4	V10_02 V10_04 V10_05 RV10_07	0.917
<b>Rapport au client</b>		3	RV21_02 RV22_10 RV23_03	0.894
<b>4.1 Gestion des ressources humaines (les « pratiques »)</b>				
<b>Prise de décision</b>	Mode participatif	4	V20_03 RV21_07 RV22_07 RV23_10	0.873
	Mode d'autonomie	4	V20_04 V21_04 V22_02 V23_04	0.832
<b>Style de direction</b>	« Laisser-faire »	5	V18_01 V18_04 V19_09 V18_09 V19_03	0.885
	« Démissionnaire »	2	V18_06 V19_06	0.746
	« Socioémotionnel »	5	V18_05 V19_01 V19_07 V19_08 V19_04	0.893
	« Communicateur »	3	V18_02 V18_07 V18_08	0.853
	« Orienté vers la norme »	3	V18_03 V19_02 V19_05	0.829
<b>Ligne hiérarchique</b>	Compétences professionnelles	3	V28_02 V28_03 V28_06	0.894
	Compétences relationnelles	7	V20_07 RV20_08 V21_06 V21_09 V22_11 RV23_01 V23_08	0.873
	Contrôle organisationnel	3	RV22_01 V22_04 V22_09	0.905

4.2 Gestion des ressources humaines (les « outils »)				
Normes	5	V21_01 RV21_05 V22_05 RV23_02 RV23_09	0.907	
Suivi et développement personnel	4	RV20_05 V21_08 V22_06 V22_12	0.924	
Performance des travailleurs	4	V20_01 V22_08 V23_05 RV23_07	0.846	
Qualité au travail	3	V20_06 V21_03 V22_03 RV23_06	0.732	
Communication interne	4	V29_01 V29_02 V29_03 V29_04	0.965	
5. Changement organisationnel	6	V27_01 V27_02 V27_03 V27_04 V27_05 V27_06	0.978	
6. Perception du travail				
Locus of control	6	V36_01 V36_02 V36_03 V36_04 V36_05 V36_06	0.913	
Plaisir au travail	4	V36_07 V36_08 V36_09 V36_10	0.977	
Souci	6	V37_01 V37_02 V37_03 V37_04 RV37_05 V38_04	0.946	
Fatigue professionnelle	4	V37_06 V38_01 V38_02 V38_03	0.939	
Réalisation de soi	Accomplissement de soi au travail	5	V39_01 V39_04 V39_08 V39_12 V39_15	0.838
	Actualisation de soi au travail	3	V39_02 V39_05 V39_10	0.856
	Affiliation de soi au travail	5	V39_03 V39_06 V39_09 V39_11 V39_14	0.794



## 2.7. Analyses statistiques réalisées

L'encodage et l'analyse des données quantitatives ont été réalisés à l'aide du logiciel statistique SPSS 12.00.

Afin de mettre en évidence les facteurs de risque organisationnels des violences au travail, nous avons réalisé des analyses de régression sur les regroupements de variables précédemment explicités afin de voir lesquels étaient les plus significatifs dans le modèle.

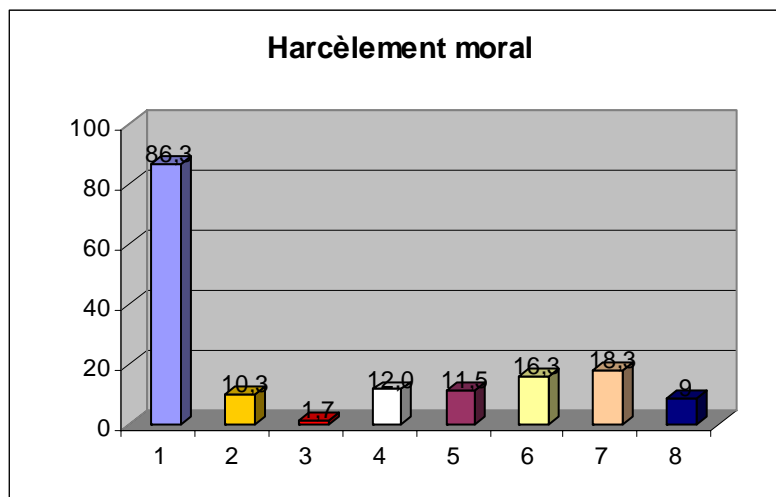
En effet, ce type d'analyse statistique permet l'identification de variables explicatives (appelées également indépendantes) d'une variable expliquée (ou dépendante). Le poids de ces variables nous est donné par le coefficient de régression. L'indice Beta nous donne le sens et la force de la relation entre la variable dépendante et les variables indépendantes. Le coefficient de détermination  $R^2$  indique le pourcentage de la variance de la variable dépendante dont rend compte l'ensemble des variables explicatives retenues. La régression ne peut prouver une explication de type causal entre les variables explicatives et la variable expliquée. Elle indique que lorsqu'une variable explicative croît (et inversement si le coefficient de régression est négatif), il en est de même pour la variable expliquée (mais toutes deux peuvent être liées à une troisième variable expliquant la croissance de l'une et de l'autre).

Le seuil de signification retenu est .001, ce qui signifie que les résultats rapportés n'ont qu'une chance sur mille d'être dus au hasard.

### 3. RESULTATS : LES FAITS DE VIOLENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL.

#### 3.1. Le harcèlement moral.

##### a) Données chiffrées



- 1 - Travailleur(e)s s'estimant non victimes de harcèlement moral.
- 2 - Travailleur(e)s s'estimant victimes de harcèlement moral (fréquence mineure).
- 3 - Travailleur(e)s s'estimant victimes de harcèlement moral (fréquence majeure).
- 4 - Taux de victimation de harcèlement moral.
- 5 - Taux de victimation de harcèlement moral (enquête nationale, 2002).
- 6 - Taux de victimation de harcèlement moral de la région bruxelloise (enquête nationale, 2002).
- 7 - Taux de victimation de harcèlement moral de la région wallonne (enquête nationale, 2002).
- 8 - Taux de victimation de harcèlement moral en Europe (3<sup>ème</sup> enquête européenne sur les conditions de travail, 2001).

Après avoir défini le harcèlement moral<sup>2</sup> (question 32 de notre questionnaire), nous avons demandé à l'individu s'il s'estimait avoir été harcelé moralement sur son lieu de travail ces six derniers mois, en lui proposant cinq modalités de réponse : « non »/ « oui, mais rarement »/ « oui, de temps en temps »/ « oui, plusieurs fois par semaine »/ « oui, presque tous les jours ».

<sup>2</sup> « Pour pouvoir parler de « harcèlement », un travailleur doit être maltraité de manière répétitive et cela pendant une longue période sur le lieu de travail. Les comportements négatifs suivants constituent des exemples possibles : entraver la communication (crier et faire du tapage, refuser l'accès à la communication...), dégrader les relations sociales au travail (par exemple, se taire ou s'en aller quand cette personne entre,...), ternir la réputation personnelle de quelqu'un (répandre des ragots sur quelqu'un, le ridiculiser en public,...), rendre l'exécution du travail difficile (par exemple donner trop ou pas assez de travail, inventer des fautes professionnelles...), porter préjudice à la santé (faire exécuter des tâches dangereuses). Par ce type de comportement, la personne harcelée se retrouve dans une position de faiblesse et peut se défendre de plus en plus difficilement. Nous ne parlons pas de « harcèlement » lorsqu'il s'agit d'un événement isolé ou lorsque deux personnes en situation équitable règlent entre elles un conflit », définition donnée dans le questionnaire, p. 11.

Nous avons regroupé ces modalités en **fréquence mineure**, correspondant aux réponses « oui, mais rarement » et « oui, de temps en temps », et en **fréquence majeure**, correspondant aux réponses « oui, plusieurs fois par semaine » et « oui, presque tous les jours ». Notons que les fréquences majeures correspondent à la définition donnée par Leymann du harcèlement moral, pour qui il y a mobbing lorsqu'un ou plusieurs des quarante-cinq agissements définis par cet auteur (et mentionnés dans la définition du harcèlement moral donnée dans notre questionnaire) se répétaient au moins une fois par semaine et sur une durée minimale d'une demi-année.<sup>3</sup>

Nous obtenons les résultats suivants :

86,3% (soit 253 individus) ont répondu par la négative. 10,3% (soit 30 individus) s'estiment avoir été harcelés moralement sur leur lieu de travail selon des fréquences mineures (« oui, mais rarement »/ « oui, de temps en temps ») et 1,7% (soit 5 individus) s'estiment être harcelés moralement sur leur lieu de travail selon des fréquences majeures (« oui, plusieurs fois par semaine »/ « oui, presque tous les jours »). Nous obtenons donc un taux de victimation de 12,0%. Ce taux s'apparente au taux obtenu lors de l'enquête nationale réalisée en 2002 qui était de 11,5%. Notre taux est inférieur à ceux obtenus pour la région wallonne et pour Bruxelles (respectivement 16,3% et 18,3%). Par contre, nous obtenons un taux de victimation supérieur à celui obtenu par la troisième enquête européenne (Fondation de Dublin, 2001) qui était de 9%.

---

<sup>3</sup> H. Leymann, *La persécution au travail*, Seuil : Paris, 1996, p. 27.

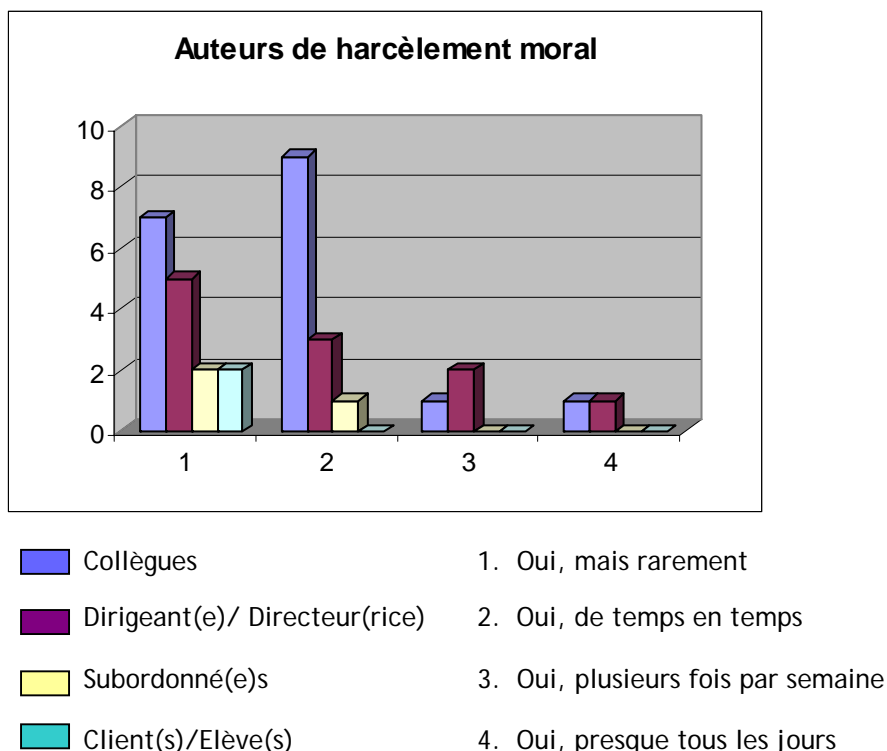
***b) Auteurs désignés***

• <b>Harcèlement moral</b> *	Fréquence nulle		Fréquence mineure		Fréquence majeure		TOTAL
	Se sentir harcelé(e) moralement lors des six derniers mois (5 ss. rp. ; 1,7 %)	253		16	14	3	
	86,3 %		10,3%		1,7 %		100,0 %
Par ...	Collègues	Dirigeant(e)s Directeur(rice)s	Subordonné(e)s	Client(e)s	Sans réponse		TOTAL
	18	11	3	2	1		35
	51,4%	31,4%	8,6 %	5,8 %	2,8 %		100,0 %
	82,8%		14,4 %		2,8 %		100,0 %
Avoir connaissance de fait(s) de harcèlement moral sur autrui dans votre travail ces six derniers mois (4 ss. rp. ; 1,4 %)	235		23	18	7	6	293
	80,2 %		14,0		4,4%		100,0 %
Par ...	Collègues	Dirigeant(e)s Directeur(rice)s	Subordonné(e)s	Client(e)s	Sans réponse		TOTAL
	26	17	5	1	5		54
	48,1 %	31,5%	9,3%	1,9 %	9,2%		100,0 %
	79,6%		11,2%		9,2 %		100,0 %

\* [Fréquence nulle = « non » ; fréquence mineure = « oui, mais rarement/oui, de temps en temps » ; fréquence majeure = « oui, plusieurs fois par semaine/oui, presque tous les jours »].

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, ce sont surtout les collègues et la direction qui sont désignés comme auteurs de tels agissements. Ainsi, 51,4% (soit 18 individus) ont désigné les collègues et 31,4% (soit 11 individus) ont désigné la direction. Les subordonnés ont été « incriminés » pour 8,6% des répondants, et les clients pour seulement 5,8%.

Si nous croisons la variable relative au fait de s'estimer victime de harcèlement moral sur le lieu de travail et les présumés auteurs de tels agissements, nous obtenons les résultats suivants :



Comme nous pouvons le voir sur le diagramme ci-dessus, ce sont essentiellement les collègues et la direction qui sont présentés comme auteurs de harcèlement moral.

Pour ce qui est de la modalité de réponse « oui, mais rarement », 7 individus ont désigné leurs collègues comme auteurs de tels faits. 5 répondants ont désigné la direction, 2 les subordonné(e)s et 2 les client(s)/ élèves.

9 individus ont déclaré avoir été harcelé « de temps en temps » par leurs collègues sur leur lieu de travail. La direction a été désignée par 3 répondants, et les subordonné(e)s par un individu, toujours selon la même modalité de réponse.

Si nous étudions les résultats pour les fréquences majeures, 2 individus déclarent faire l'objet de harcèlement de la part de la direction « plusieurs fois par semaine » et 1 individu désigne ses collègues comme auteurs.

Pour la modalité de réponse « oui, presque tous les jours », les collègues et la direction sont pointés du doigt par un individu chacun.

Quand au fait d'avoir connaissance de faits de harcèlement moral sur autrui, nous observons que 80,2% des individus ont répondu négativement. 14% (soit 41 individus) ont répondu positivement selon des fréquences mineures, et 4,4% (soit 13 individus) l'ont fait selon des fréquences majeures. Ici aussi ce sont les collègues et la direction qui sont majoritairement désignés comme auteurs de tels faits : ainsi 48,1% (soit 26 individus) ont incriminé les collègues et 31,5% (soit 17 individus) la direction. Les subordonnés n'ont été désignés que par 9,3% (5 individus) et les clients par 1,9% (1 répondant).

*c) Dimension de genre*

<i>Estimez-vous avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?</i>	<i>Sexe</i>		<i>Total</i>
	<i>Homme</i>	<i>Femme</i>	
Oui, mais rarement	11	3	14
Oui, de temps en temps	8	6	14
Oui, plusieurs fois par semaine	2	1	3
Oui, presque tous les jours	1	1	2
Total	22	11	33

Au vu des résultats présentés dans le tableau ci-dessus, nous avons plus d'hommes s'estimant victimes de harcèlement moral que de femmes<sup>4</sup> (22 hommes contre 11 femmes, toutes modalités de réponse confondues).

<i>Par qui avez-vous été harcelé(e) ?</i>	<i>Sexe</i>		<i>Total</i>
	<i>Homme</i>	<i>Femme</i>	
Collègues	8	9	17
Dirigeant(e)/ directeur(rice)	11	0	11
Subordonné(e)s	1	1	2
Clients/ élèves/ patients	2	0	2
Total	22	10	32

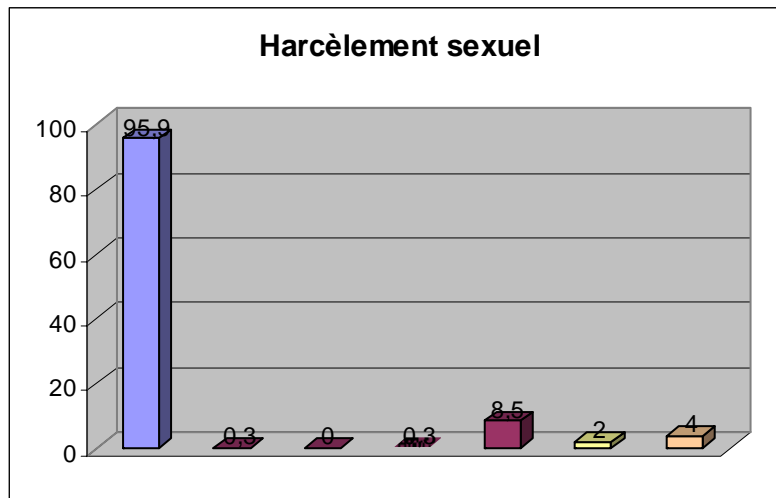
Alors que nous avons pratiquement la même proportion d'hommes que de femmes désignant leurs collègues comme auteurs de harcèlement, la direction est pointée du doigt uniquement par les répondants masculins.

---

<sup>4</sup> Rappelons que notre échantillon se compose de 164 travailleurs masculins (soit 56 % de notre échantillon) et de 125 travailleurs féminins (soit 42,7% de notre échantillon).

### 3.2. Le harcèlement sexuel

#### a) Données chiffrées



- 1 - Travailleur(e)s s'estimant non victimes de harcèlement sexuel
- 2 - Travailleur(e)s s'estimant victimes de harcèlement sexuel (*fréquence mineure*)
- 3 - Travailleur(e)s s'estimant victimes de harcèlement sexuel (*fréquence majeure*)
- 4 - Taux de victimation de harcèlement sexuel
- 5 - Taux de victimation de harcèlement sexuel (*enquête nationale, 2002*)
- 6 - Taux de victimation de harcèlement sexuel en Europe (*3<sup>ème</sup> enquête européenne sur les conditions de travail, 2001*)
- 7 - Taux de victimation du harcèlement sexuel chez les femmes en Europe (*3<sup>ème</sup> enquête européenne sur les conditions de travail, 2001*)

Après avoir défini le harcèlement sexuel<sup>5</sup> (question 33 de notre questionnaire), nous avons demandé à l'individu s'il s'estimait avoir été harcelé sexuellement sur son lieu de travail ces six derniers mois, en lui proposant cinq modalités de réponse : « non »/ « oui, mais rarement »/ « oui, de temps en temps »/ « oui, plusieurs fois par semaine »/ « oui, presque tous les jours ». Ici aussi nous avons regroupé ces modalités en **fréquence mineure**, correspondant aux réponses « oui, mais rarement » et « oui, de temps en temps », et en **fréquence majeure**, correspondant aux réponses « oui, plusieurs fois par semaine » et « oui, presque tous les jours ».

<sup>5</sup> « Nous définissons le harcèlement sexuel au travail comme des mots, gestes ou attouchements de nature sexuelle (ou avec une connotation sexuelle) dont l'auteur(e) sait ou devrait savoir qu'ils sont ressentis comme désagréables ou humiliants par la personne victime », définition donnée dans le questionnaire, p 11.

Nous obtenons les résultats suivants :

95,9% (soit 281 individus) ont répondu par la négative. Seul un individu (représentant 0,3% de notre échantillon) a déclaré avoir été harcelé sexuellement sur son lieu de travail avec la modalité de réponse « oui, de temps en temps » (fréquence mineure). Nous obtenons donc un taux de victimation très faible puisqu'il est de 0,3%. Notons notre taux de sans réponse qui est de 3,8% (soit 11 individus). Le taux de victimation que nous avons obtenu est très nettement inférieur à celui obtenu lors de l'enquête nationale (2002) qui était de 8,5%. Notre taux est également inférieur à celui obtenu en Europe (2001) qui était de 2%.

### b) Auteurs désignés

• <b>Harcèlement sexuel *</b>	Fréquence nulle		Fréquence mineure		Fréquence majeure		TOTAL
	Se sentir harcelé(e) sexuellement lors des six derniers mois (11 ss. rp. ; 3,8%)	281		0	1	0	
	95,9%		0,3%		0,0%		100,0%
Par ...	Collègues	Dirigeant(e)s Directeur(rice)s	Subordonné(e)s	Client(e)s	Sans réponse		TOTAL
	1	0	0	0	0		1
	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		100,0%
	100,0%		0,0%		0,0%		100,0%
Avoir connaissance de fait(s) de harcèlement sexuel sur autrui dans votre travail ces six derniers mois (13 ss. rp. ; 4,4%)	276		3	1	0	0	293
	94,2%		1,4%		0,0%		100,0%
Par ...	Collègues	Dirigeant(e)s Directeur(rice)s	Subordonné(e)s	Client(e)s	Sans réponse		TOTAL
	3	1	0	0	2		6
	50%	16,7%	0,0%	0,0%	33,3%		100,0%
	66,7%		0,0%		33,3%		100,0%

- [fréquence nulle = « non » ; fréquence mineure = « oui, mais rarement/oui, de temps en temps » ; fréquence majeure = « oui, plusieurs fois par semaine/oui, presque tous les jours »].

L'individu qui s'est dit harcelé sexuellement (fréquence mineure) sur son lieu de travail a désigné son (ses) collègue(s) comme auteur(s) de ces faits.

Quand au fait d'avoir connaissance de harcèlement sexuel sur autrui, nous observons que 94,2% des individus ont répondu négativement. 1,4% (soit 4 individus) ont répondu positivement selon des fréquences mineures. Ce sont les collègues et la direction qui sont désignés comme auteurs de tels faits : ainsi 50% (soit 3 individus) ont incriminé les collègues et 16,7% (soit 1 individu) la direction. Les subordonnés et les clients n'ont pas été désignés. Nous avons 2 individus qui n'ont pas répondu à cette question.

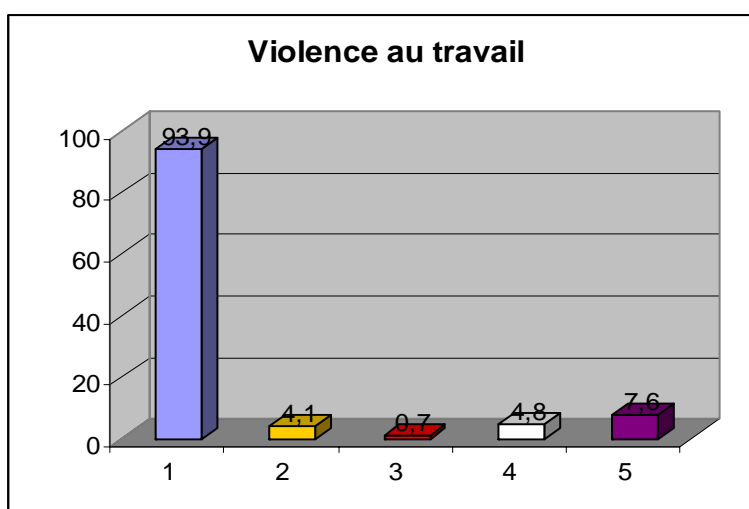


### c) Dimension de genre

Le (a) répondant(e) qui s'est dit victime de harcèlement sexuel sur son lieu de travail ne nous a pas précisé son sexe.

### 3.3. La violence au travail

#### a) Données chiffrées



- 1 - Travailleur(e)s s'estimant non victimes de violence au travail
- 2 - Travailleur(e)s s'estimant victimes de violence au travail (*fréquence mineure*)
- 3 - Travailleur(e)s s'estimant victimes de violence au travail (*fréquence majeure*)
- 4 - Taux de victimation de la violence au travail
- 5 - Taux cumulé de victimation de la violence au travail (*enquête nationale, 2002*)

Après avoir défini la violence au travail<sup>6</sup> (question 34 de notre questionnaire), nous avons demandé à l'individu s'il s'estimait avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois, en lui proposant les mêmes modalités de réponse que pour le harcèlement moral et le harcèlement sexuel, soit : « non »/ « oui, mais rarement » et « oui, de temps en temps » (*fréquences mineures*)/ « oui, plusieurs fois par semaine »/ « oui, presque tous les jours » (*fréquences majeures*).

<sup>6</sup> «Nous définissons la violence au travail comme étant une situation de fait où un travailleur est persécuté, menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail. Il n'est pas nécessaire que cet incident arrive plusieurs fois», définition donnée dans le questionnaire, p. 12.

Nous obtenons les résultats suivants, avec un taux de sans réponse de 1,4% (soit 4 individus) :

93,9% (soit 275 individus) ont répondu par la négative. 4,1% (soit 12 individus) s'estiment avoir été victime de violence sur leur lieu de travail selon des fréquences mineures (« oui, mais rarement »/ « oui, de temps en temps ») et 0,7% (soit 2 individus) selon la modalité de réponse « oui, plusieurs fois par semaine » (fréquence majeure). Nous obtenons donc un taux de victimation de 4,8%. Ce taux est inférieur au taux obtenu lors de l'enquête nationale de 2002 puisqu'il était de 7,6%.

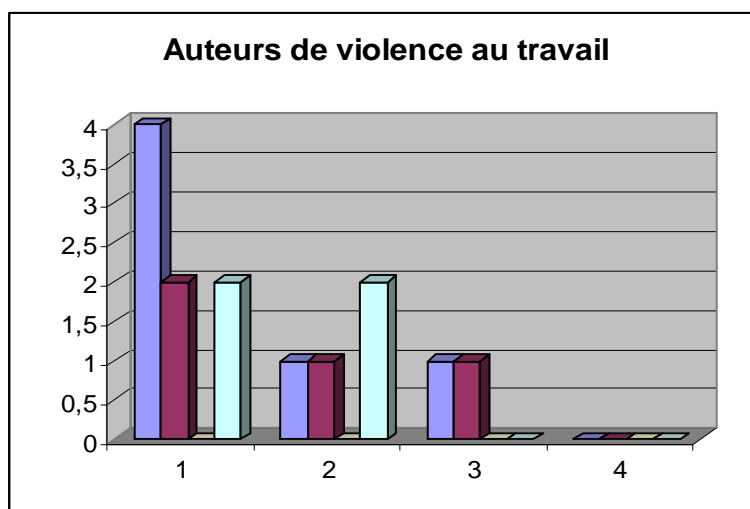
***b) Auteurs désignés.***

• <b>Violence au travail (physique et psychologique) *</b>	Fréquence nulle		Fréquence mineure		Fréquence majeure		TOTAL
	Se sentir victime de violence au travail lors des six derniers mois (4 ss. rp. ; 1,4 %)	275		8	4	2	
	93,9 %		4,1 %		0,7 %		100,0 %
Par ...	Collègues	Dirigeant(e)s Directeur(rice)s	Subordonné(e)s	Client(e)s	Sans réponse		TOTAL
	6	4	0	4	1		15
	40%	26,7%	0,0 %	26,7%	6,6 %		100,0 %
	66,7 %		26,7 %		6,6 %		100,0 %
Avoir connaissance de quelqu'un dans votre travail subissant des faits de violence au travail durant les six derniers mois (5 ss. rp. ; 1,7 %)	264		12	8	2	2	2003
	90,1%		6,8%		1,4 %		100,0 %
Par ...	Collègues	Dirigeant(e)s Directeur(rice)s	Subordonné(e)s	Client(e)s	Sans réponse		TOTAL
	6	8	1	7	4		26
	23,1%	30,8%	3,8 %	26,9%	15,4 %		100,0 %
	53,9 %		30,7%		15,4 %		100,0 %

\* [Fréquence nulle = « non » ; fréquence mineure = « oui, mais rarement/oui, de temps en temps » ; fréquence majeure = « oui, plusieurs fois par semaine/oui, presque tous les jours »].

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, ce sont surtout les collègues qui sont désignés comme auteurs de tels agissements à raison de 40% (soit 6 individus). La direction a été désignée à raison de 26,7% (soit 4 individus), tout comme les clients. Précisons qu'un individu n'a pas répondu à la question.

Si nous croisons la variable relative au fait de s'estimer victime de violence sur le lieu de travail et les présumés auteurs de tels agissements, nous obtenons les résultats suivants :



<span style="color: blue;">■</span> Collègues	1. Oui, mais rarement
<span style="color: purple;">■</span> Dirigeant(e)/ Directeur(rice)	2. Oui, de temps en temps
<span style="color: yellow;">■</span> Subordonné(e)s	3. Oui, plusieurs fois par semaine
<span style="color: cyan;">■</span> Client(s)/ Elève(s)	4. Oui, presque tous les jours

Comme nous pouvons le voir sur le diagramme ci-dessus, les collègues et la direction sont plus fréquemment présentés comme auteurs de violence au travail. Par contre, les subordonnés n'ont jamais été présentés comme auteurs, et ce quelle que soit la modalité de réponse.

Pour ce qui est de la modalité de réponse « oui, mais rarement », 4 individus ont désigné leurs collègues comme auteurs de tels faits. 2 répondants ont désigné la direction, 2 les clients/ élèves.

1 individu a déclaré avoir été victime de violence « de temps en temps » par ses collègues. La direction a été elle aussi désignée par 1 répondant, et les clients/ élèves par 2 individus, toujours selon la même modalité de réponse.

Si nous étudions les résultats pour les fréquences majeures, 1 individu déclare faire l'objet de violence de la part de la direction « plusieurs fois par semaine » et 1 individu désigne ses collègues comme auteurs.

La modalité de réponse « oui, presque tous les jours » n'obtient aucun résultat.

Quand au fait d'avoir connaissance de faits de violence sur autrui, nous observons que 90,1% des individus (soit 264 personnes) ont répondu négativement. 6,1% (soit 20 individus) ont répondu positivement selon des fréquences mineures, et 1,4% (soit 4 individus) l'ont fait selon des fréquences majeures. Pour ce qui est des individus désignés en tant qu'auteurs de tels faits, les collègues et la direction sont désignés à raison de 53,9%, et 30,7% pour les subordonné(e)s et les client(e)s. De manière plus précise, 6 individus ont désigné les collègues comme auteurs et 8 les dirigeants. 1 individu a désigné les subordonnés et 7 les clients. Nous avons 4 individus qui n'ont pas répondu, soit un taux de sans réponse de 15,4%.

***c) Dimension de genre***

<i>Estimez-vous avoir été victime de violence au travail durant les 6 derniers mois ?</i>	<i>Sexe</i>		<i>Total</i>
	<i>Homme</i>	<i>Femme</i>	
Oui, mais rarement	2	5	7
Oui, de temps en temps	3	1	4
Oui, plusieurs fois par semaine	1	1	2
Total	6	7	13

Au vu des résultats présentés dans le tableau ci-dessus, la proportion d'hommes et de femmes se déclarant victime de violence sur son lieu de travail est pratiquement la même pour les fréquences mineures (oui, mais rarement/ oui, de temps en temps) puisque nous avons 5 hommes pour 6 femmes. Nous obtenons également la même proportion pour la modalité de réponse « oui, plusieurs fois par semaine ».

<i>Par qui avez-vous été victime de violence au travail ?</i>	<i>Sexe</i>		<i>Total</i>
	<i>Homme</i>	<i>Femme</i>	
Collègues	1	4	5
Dirigeant(e)/ directeur(rice)	3	1	4
Clients/ élèves/ patients	2	2	4
Total	6	7	13

Les femmes ont plutôt tendance à désigner leurs collègues en tant qu'auteurs, contrairement aux répondants masculins qui eux ont tendance à désigner la direction.

### 3.4. Nature des faits de violence sur le lieu de travail : les comportements négatifs et dysfonctionnels

Le questionnaire utilisé pour déterminer la nature du phénomène des violences au travail comportait plusieurs variables dont certaines, tirées du LIPT, portant sur des agissements spécifiques au harcèlement moral. Nous avons fait une distinction entre les **comportements négatifs**, c'est-à-dire des comportements portant préjudice à la personne, et les **comportements dysfonctionnels**, c'est-à-dire des comportements visant à porter préjudice au travail de l'individu. Notre questionnaire comporte également deux variables relatives aux **violences physiques**, et deux variables relatives aux **violences sexuelles**.

Voici la classification des comportements que nous avons opérée au sein du questionnaire :

Questions 30-31 (partie 5) « A quelle fréquence les comportements négatifs suivants ont-ils été commis à votre égard au travail durant ces six derniers mois », modalités de réponse « jamais », « rarement », « parfois », « souvent », « toujours » :

Les variables relatives aux **comportements dysfonctionnels** sont les suivantes :

- Quelqu'un dissimule de l'information dont vous avez besoin et rend de la sorte votre travail plus difficile.
- On vous donne du travail en-dessous de votre niveau de compétence.
- On vous prive de votre travail ou on vous enlève vos responsabilités.
- Des remarques insistantes ou des comportements indiquant que vous devriez quitter votre travail.
- Une dévalorisation systématique de votre travail et de vos efforts.
- Une négligence à l'égard de votre point de vue.
- L'exploitation de votre travail à des fins privées.

Les variables relatives aux **comportements négatifs** sont les suivantes :

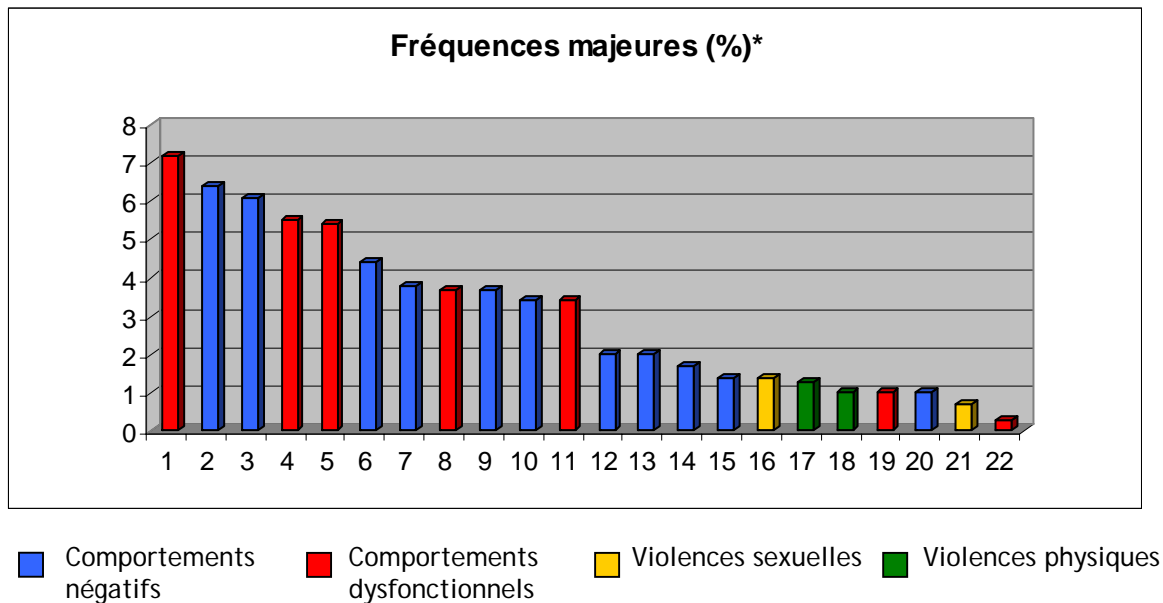
- Des plaisanteries moqueuses ou vexantes.
- Des ragots à votre encontre.
- Exclusion des activités de groupe, exclusion de la part des collègues.
- Des remarques répétées à l'égard de votre vie privée ou sur vous-même.
- Des insultes.
- Des remarques répétées concernant vos erreurs.
- Le silence ou une certaine hostilité en réponse à vos questions ou vos tentatives de dialogue.
- Des blagues à vos dépens et/ou des surprises désagréables.
- Un manque de respect de vos droits et de vos opinions en raison de votre âge.
- Des réactions négatives autour de vous parce que vous travaillez dur.
- Vous êtes insulté(e) ou l'on a des gestes déplacés à votre égard.

Les variables relatives aux **violences sexuelles** sont les suivantes :

- Des attentions sexuelles non voulues
- Vous êtes importuné(e) sexuellement par des gestes ou des mots

Les variables relatives aux **violences physiques** sont les suivantes :

- Vous êtes menacé(e) physiquement.
- Des attaques ou maltraitements physiques.



Les agissements suivants sont considérés comme les plus significatifs en terme de fréquence majeure :

- 1 - Une négligence à l'égard de votre point de vue (7,2 %)
- 2 - Des plaisanteries moqueuses ou vexantes (6,4 %)
- 3 - Des ragots à votre encontre (6,1 %)
- 4 - On vous donne du travail en-dessous de votre niveau de compétence (5,5%)
- 5 - Une dévalorisation systématique de votre travail et de vos efforts (5,5 %)

Nous remarquons ici que les agissements les plus significatifs en terme de fréquence majeure portent davantage sur le travail de la victime.

Le tableau ci-dessous reprend la totalité des résultats obtenus en terme de fréquence mineure, majeure et nulle pour les questions 30 et 31 de notre questionnaire (l'ordonnancement des variables s'est fait selon les pourcentages obtenus en terme de fréquences majeures).

<b>A quelle fréquence les comportements négatifs suivants ont-ils été commis à votre égard au travail durant ces 6 derniers mois ?</b>	Fréquence nulle	Fréquence mineure	Fréquence majeure	TOTAL
Une négligence à l'égard de votre point de vue (2 ss. rp. ; 0,7 %)	160 54,6 %	110 37,5%	21 7,2 %	293 100,0 %
Des plaisanteries moqueuses ou vexantes (2ss rp ; 0,7%)	159 54,3%	113 38,5%	19 6,5 %	293 100,0 %
Des ragots à votre encontre (2ss rp ; 0,7%)	148 50,5%	125 42,7%	18 6,1%	293 100,0 %
Une dévalorisation systématique de votre travail et de vos efforts (2ss rp ; 0,7%)	215 73,4%	60 20,4%	16 5,5 %	293 100,0 %
On vous donne du travail en-dessous de votre niveau de compétence (2ss rp ; 0,7%)	180 61,4%	95 32,4%	16 5,5 %	293 100,0 %
Le silence ou une certaine hostilité en réponse à vos questions ou tentatives de dialogue (4ss rp ; 1,4%)	196 66,9%	80 27,3%	13 4,4%	293 100,0%
Des remarques répétées à l'égard de votre vie privée ou sur vous-même (2 ss rp ; 0,7%)	206 70,3%	74 25,2%	11 3,8 %	293 100,0 %
Quelqu'un dissimule de l'information dont vous avez besoin et rend de la sorte votre travail plus difficile (4 ss rp ; 1,4%)	176 60,1%	102 34,8 %	11 3,7%	293 100,0 %
Des réactions négatives autour de vous parce que vous travaillez dur (2 ss rp ; 0,7%)	206 70,3%	74 25,3%	11 3,7 %	293 100,0 %
Des remarques répétées concernant vos erreurs (2 ss rp ; 0,7%)	203 69,3%	78 26,6 %	10 3,4 %	293 100,0 %
On vous prive de votre travail ou on vous enlève vos responsabilités (2 ss rp ; 0,7%)	226 77,1 %	55 18,8%	10 3,4 %	293 100,0 %
Des blagues à vos dépens et/ou des surprises désagréables (2 ss rp ; 0,7%)	213 72,7 %	72 24,6%	6 2,0 %	293 100,0 %
Des insultes (2 ss rp ; 0,7%)	241 82,3 %	44 15,0%	6 2,0 %	293 100,0 %
Vous êtes insulté(e) ou l'on a des gestes déplacés à votre égard (2 ss rp ; 0,7%)	250 85,3 %	36 12,3%	5 1,7 %	293 100,0 %
Exclusion des activités de groupe, exclusion de la part des collègues (2 ss rp ; 0,7%)	231 78,9%	56 19,1 %	4 1,3 %	293 100,0 %
Vous êtes importuné(e) sexuellement par des gestes ou des mots (3 ss rp ; 1,0%)	279 95,2%	7 2,5%	4 1,3 %	293 100,0 %
Des attaques ou maltraitances physiques (2 ss rp ; 0,7%)	274 93,5 %	13 4,5%	4 1,3 %	293 100,0 %
Vous êtes menacé(e) physiquement (3ss rp ; 1,0%)	265 90,5%	22 7,5 %	3 1,0%	293 100,0 %
Des remarques insistantes ou des comportements indiquant que vous devriez quitter votre travail (2 ss rp ; 0,7%)	254 86,7%	34 11,6 %	3 1,0 %	293 100,0 %
Un manque de respect de vos droits et de vos opinions en raison de votre âge (2 ss rp ; 0,7%)	231 78,8%	57 19,5 %	3 1,0%	293 100,0 %
Des attentions sexuelles non voulues (3 ss rp ; 1,0%)	284 96,9%	4 1,4 %	2 0,7%	293 100,0 %
L'exploitation de votre travail à des fins privées (2 ss rp ; 0,7%)	258 88,1 %	32 10,9%	1 0,3 %	293 100,0 %

[Fréquence nulle = « jamais » ; fréquence mineure = « rarement/parfois » ; fréquence majeure = « souvent /toujours »]

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, les violences sexuelles et physiques obtiennent de faibles pourcentages comparativement à la majorité des comportements négatifs et dysfonctionnels. Ainsi, pour les violences sexuelles, la variable «*Vous êtes importuné(e) sexuellement par des gestes ou des mots*» obtient un pourcentage de 2,5% (soit 7 individus, soit 2 hommes et 5 femmes) en fréquences mineures, et 1,3% (soit 4 individus. Seuls deux individus ont précisé leur sexe, soit un homme et une femme) en fréquences majeures. La seconde variable rentrant dans notre catégorisation «*violences sexuelles*» est la suivante : «*Des attentions sexuelles non voulues*». 1,4% des répondants (soit 4 individus. Pour ceux ayant précisé leur sexe, nous avons deux hommes et une femme) ont déclaré en être victime selon des fréquences mineures et 0,7% (soit 2 individus. L'un d'entre eux a précisé son sexe, il s'agit d'une femme) selon des fréquences majeures.

Pour ce qui est des violences physiques, la première variable «*Des attaques ou maltraitances physiques*» a été citée en fréquences mineures par 4,5% des répondants (soit 13 individus, à savoir 11 hommes et 2 femmes) et 1% (soit 3 individus, à savoir 1 homme et 2 femmes) en fréquences majeures. La seconde variable «*Vous êtes menacé physiquement*» a été choisie en fréquences mineures par 7,5% des répondants (soit 22 individus, à savoir 14 hommes et 8 femmes) et par 1% (soit 3 individus, à savoir 1 homme et 1 femme, le troisième répondant n'ayant pas précisé son sexe) en fréquences majeures.



### 3.5. Considérations des violences au travail au sein de l'organisation

Nous avons inclus dans notre questionnaire diverses propositions afin de déterminer la manière dont l'organisation aborde et gère la problématique des violences au travail. Ces propositions sont regroupées sous la question 35 de notre questionnaire, avec 3 modalités de réponse : oui/ non/ je ne sais pas.

Voici les résultats obtenus :

• <b>Considérations des violences au travail au sein de votre organisation</b>	« oui »	« non »	« je ne sais pas »	TOTAL
Empêcher les situations de harcèlement moral (9 ss. rp. ; 3,1 %)	165 56,3 %	30 10,2 %	89 30,4 %	293 100,0 %
Empêcher les situations de harcèlement sexuel (9 ss. rp. ; 3,1 %)	184 62,8 %	13 4,4 %	87 29,7 %	293 100,0 %
Empêcher les situations de violence au travail (8 ss. rp. ; 2,7 %)	194 66,2 %	20 6,8 %	71 24,2 %	293 100,0 %
Connaissance de : « à qui s'adresser » en cas de violences au travail (7 ss. rp. ; 2,4 %)	207 70,6 %	24 8,2 %	55 18,8 %	293 100,0 %
Mesures efficaces à l'encontre du harcèlement sexuel et moral (12 ss. rp. ; 4,1 %)	121 41,3 %	31 10,6 %	129 44,0 %	293 100 %
Mesures à l'encontre des violences d'une tierce personne à l'organisation (13 ss. rp. ; 4,4 %)	136 46,5 %	15 5,1 %	129 44,0 %	293 100,0 %
Mesures limitant l'apparition des violences physiques et du harcèlement moral et sexuel (11 ss. rp. ; 3,8 %)	127 43,3 %	24 8,2 %	131 44,7 %	293 100,0 %

Comme nous pouvons le constater dans le tableau ci-dessus, plus de la moitié des répondants considèrent que leur organisation empêche les situations de harcèlement moral, sexuel et de violence au travail. Néanmoins, le taux pour la modalité de réponse « je ne sais pas » s'élève aux alentours de 30% et ce pour les trois types de violence au travail.

Les répondants semblent également bien informés quant à la personne à qui ils doivent s'adresser en cas de violence au travail, puisque le taux de « oui » s'élève à 70,6% (soit 207 individus).

Par contre, pour ce qui est de la mise en place de mesures efficaces à l'encontre des trois types de violence au travail, nous obtenons des taux avoisinant les 50% de « oui » et les 50% de « je ne sais pas ». Nous obtenons également le même type de répartition pour ce qui est de la mise en place de mesures préventives à l'encontre des situations de violences.

## Tableau récapitulatif

### HARCELEMENT MORAL

(Après avoir défini le harcèlement moral au travail, nous avons posé la question suivante : « Prenant en considération cette proposition, pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) ces six derniers mois ?(non/ oui, mais rarement/ oui, de temps en temps/ oui, plusieurs fois par semaine/ oui, presque tous les jours) » et « Par qui avez-vous été harcelé(e) ?(collègue(s)/ dirigeant(e), directeur(rice)/ subordonné(e)s/ client(s), élève(s), patient(s)) »

La majorité des individus s'estime non victime de harcèlement moral sur le lieu de travail.

- 86,3% (soit 253 individus) ont répondu négativement à notre question
- 10,3% (soit 30 individus) s'estiment être victimes de harcèlement moral selon des fréquences mineures (« oui, mais rarement/ oui, de temps en temps »)
- 1,7% (soit 5 individus) selon des fréquences majeures (« oui, plusieurs fois par semaine/ oui, presque tous les jours »)
- dimension de genre : parmi les victimes ayant précisé leur sexe, nous avons plus d'hommes que de femmes (66,7% d'hommes contre 33,3% de femmes)

Les personnes désignées comme auteurs de tels agissements sont essentiellement les collègues et la direction :

- 51,4% (soit 18 individus) ont désigné leurs collègues
- 31,4% (soit 11 individus) ont désigné la direction
- 8,6% (soit 3 individus) ont désigné les subordonné(e)s
- 5,8% (soit 2 individus) ont désigné les client(e)s
- pour les répondants ayant bien voulu préciser leur sexe, autant d'hommes que de femmes ont désigné leurs collègues comme auteurs. Par contre, la direction est désignée uniquement par des répondants masculins.

### HARCELEMENT SEXUEL

(Après avoir défini le harcèlement sexuel au travail, nous avons posé la question suivante : « Prenant en considération cette définition, pouvez-vous estimer avoir été victime de harcèlement sexuel au travail ces six derniers mois ?(non/ oui, mais rarement/ oui, de temps en temps/ oui, plusieurs fois par semaine/ oui, presque tous les jours) » et « Par qui avez-vous été harcelé(e) sexuellement ?(collègue(s)/ dirigeant(e), directeur(rice)/ subordonné(e)s/ client(s), élève(s), patient(s)) »

La quasi-totalité des répondants a répondu par la négative à notre question.

- 95,9% (soit 281 individus) ont répondu négativement à notre question
- 0,3% (soit 1 individu) s'estime être victime de harcèlement sexuel selon la modalité « oui, de temps en temps ». Cette personne ne nous a pas précisé son sexe.

Pour ce cas, ce sont les collègues qui ont été désignés comme auteurs.

## VIOLENCE AU TRAVAIL

(Après avoir défini la violence au travail, nous avons posé la question suivante : « Prenant en considération cette définition, pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois ?(non/ oui, mais rarement/ oui, de temps en temps/ oui, plusieurs fois par semaine/ oui, presque tous les jours) » et « Par qui avez-vous été victime de violence au travail ? (collègue(s)/ dirigeant(e), directeur(rice)/ subordonné(e)s/ client(s), élève(s), patient(s)) »

Nous avons obtenu les résultats suivants :

- 93,9% (soit 275 individus) ont répondu par la négative
- 4,1% (soit 12 individus) s'estiment victimes de violence au travail selon des fréquences mineures (« oui, mais rarement/ oui, de temps en temps »)
- 0,7% (soit 2 individus) s'estiment victimes de violence au travail selon la modalité de réponse « oui, plusieurs fois par semaine » (fréquence majeure)
- dimension de genre : pratiquement autant de femmes que d'hommes se déclarent victime, toutes modalités de réponse confondues.

Les personnes désignées comme auteurs de tels agissements sont essentiellement les collègues :

- 40% (soit 6 individus) ont désigné leurs collègues
- 26,7% (soit 4 individus) ont désigné la direction
- 26,7% (soit 4 individus) ont désigné les client(e)s
- aucun répondant n'a mentionné les subordonné(e)s en tant qu'auteurs de tels agissements
- pour les répondants ayant bien voulu préciser leur sexe, les femmes ont plutôt tendance à désigner leurs collègues comme auteurs, et les répondants masculins la direction.

## NATURE DES FAITS DE VIOLENCE AU TRAVAIL

(Afin de déterminer la fréquence des comportements négatifs, dysfonctionnels, des violences physiques et sexuelles, nous avons demandé aux répondants d'indiquer à quelle fréquence ils sont confrontés à ce type de comportements, avec comme modalités de réponse « jamais », « rarement », « parfois », « souvent » et « toujours »)

Les résultats les plus élevés en termes de fréquences majeures (« souvent »/ « toujours ») concernent des agissements portant davantage sur le travail de la victime :

- 7,2% (soit 21 individus) pour la variable « Une négligence à l'égard de votre point de vue »
- 6,4% (soit 19 individus) pour la variable « Des plaisanteries moqueuses ou vexantes »
- 6,1% (soit 18 individus) pour la variable « Des ragots à votre rencontre »
- 5,5% (soit 16 individus) pour la variable « On vous donne du travail en-dessous de votre niveau de compétence »
- 5,5% (soit 16 individus) pour la variable « Une dévalorisation systématique de votre travail et de vos efforts »

Les résultats, en termes de fréquences majeures, obtenus pour les violences sexuelles sont les suivants :

- 1,3% (soit 4 individus) pour la variable « Vous êtes importuné(e) sexuellement par des gestes ou des mots »
- 0,7% (soit 2 individus) pour la variable « Des attentions sexuelles non voulues »

Les résultats, en termes de fréquences majeures, obtenus pour les violences physiques sont les suivants :

- 1% (soit 3 individus) pour la variable « Des attaques ou maltraitements physiques »
- 1% (soit 3 individus) pour la variable « Vous êtes menacé physiquement »

#### 4. CARACTERISTIQUES ORGANISATIONNELLES ET SOCIODEMOGRAPHIQUES

Nous avons effectué des régressions afin de déterminer le lien existant entre les violences organisationnelles et les caractéristiques organisationnelles et sociodémographiques.

Les différentes variables testées sont : la situation familiale, l'âge, la fonction actuelle, le type de contrat de travail, l'ancienneté, la fréquence des conflits dans le département ou l'équipe, le fait de travailler en équipe, l'existence de changements au sein de l'organisation ces deux dernières années, le sexe du répondant et le diplôme le plus élevé obtenu. Ces variables ont été introduites en tant que variables explicatives, la variable dépendante étant dans le premier cas le harcèlement moral, dans le second, le harcèlement sexuel et enfin dans le troisième, la violence au travail.

Voici les résultats de ces régressions pour chacune des violences organisationnelles :

##### 4.1. Harcèlement moral

HARCELEMENT MORAL			
	Fréquence des conflits dans le département ou l'équipe	Ancienneté	Changement organisationnel
Beta	-.208	-.132	-.128
Pas	1	2	3
R <sup>2</sup>			,096

Trois caractéristiques organisationnelles et sociodémographiques se dégagent comme jouant un rôle dans la problématique du harcèlement moral sur le lieu de travail. Il s'agit de la fréquence des conflits dans le département ou l'équipe (question 14 de notre questionnaire), de l'ancienneté au sein de l'organisation (question 6 de notre questionnaire) et du changement organisationnel (question 24 de notre questionnaire)

Voyons plus en détail les résultats obtenus pour chacune de ces caractéristiques.

a) Fréquences des conflits dans le département ou l'équipe

En croisant le fait de se sentir victime de harcèlement moral sur son lieu de travail et la fréquence des conflits au sein du département ou de l'équipe, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	D'après vous, quelle est la fréquence des « conflits » dans votre département ou équipe ?					Total
	(presque) chaque jour	Quelquefois par semaine	Quelquefois par mois	Quelquefois par an	(presque) jamais	
Oui, mais rarement	1	4	7	2	2	16
Oui de temps en temps	3	7	3	0	1	14
Oui, plusieurs fois par semaine	0	1	2	0	0	3
Oui, presque tous les jours	1	0	0	0	1	2
Total	5	12	12	2	4	35

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, la majorité des individus se déclarant victimes de harcèlement moral nous dit également devoir faire face à des conflits au sein du département ou de l'équipe : 68,6% des individus se déclarant victimes de harcèlement moral déclarent également être confrontés « quelquefois par semaine » et « quelquefois par mois » à des conflits.

Ainsi, parmi les 35 répondants se déclarant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail toutes modalités de réponse confondues, 34,3% (soit 12 individus) se déclarent être confrontés « quelquefois par semaine » à des conflits. Nous obtenons le même pourcentage pour la modalité de réponse « quelquefois par mois ». 14,3% (soit 5 individus) nous disent devoir faire face à des conflits sur leur lieu de travail « (presque) chaque jour », et 5,7% (soit 2 individus) « quelque fois par an ».

b) Ancienneté

En croisant le fait de se sentir victime de harcèlement moral sur son lieu de travail et l'ancienneté au sein de l'organisation, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	Depuis combien de temps travaillez-vous pour cette organisation ?					Total
	Moins d'un an	Entre 1 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	Entre 10 et 20 ans	Plus de 20 ans	
Oui, mais rarement	1	4	2	2	6	15
Oui de temps en temps	1	1	5	5	1	13
Oui, plusieurs fois par semaine	2	1	0	0	0	3
Oui, presque tous les jours	0	1	1	0	0	2
Total	4	7	8	7	7	33

Parmi les répondants se déclarant victimes (toutes fréquences confondues), 24,2% d'entre eux (soit 8 individus) ont une ancienneté comprise entre 5 et 10 ans. Nous retrouvons des taux de réponse similaires entre les anciennetés « entre 1 et 5 ans », « entre 10 et 20 ans » et enfin « plus de 20 ans », à savoir pour chacune 21,2% (soit 7 individus). Et enfin, les individus ayant moins d'un an d'ancienneté sont moins nombreux à se déclarer victimes, puisqu'ils sont 4, soit 12,2%.

### c) Changement organisationnel

En croisant le fait de se sentir victime de harcèlement moral sur son lieu de travail et l'existence de changements organisationnels au sein de l'organisation, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	<i>Des changements ont-ils eu lieu au sein de votre organisation ces deux dernières années ?</i>		Total
	Oui	Non	
Oui, mais rarement	13	2	15
Oui de temps en temps	10	3	13
Oui, plusieurs fois par semaine	3	0	3
Oui, presque tous les jours	2	0	2
Total	28	5	33

Parmi les individus se déclarant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail selon les diverses modalités de réponse, 84,8% (soit 28 individus) ont déclaré devoir faire face à des changements organisationnels ces deux dernières années contre 15,2% (soit 5 individus) ayant répondu négativement.

Voyons maintenant quels ont été les changements organisationnels rencontrés par les victimes de harcèlement moral.

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	<i>A quel(s) changement(s) majeur(s) votre organisation a-t-elle été confrontée ?</i>					Total
	Une fusion	Une ou plusieurs restructurations	Des licenciements collectifs	Un changement à la tête de direction	Des travaux de transformation organisationnelle	
Oui, mais rarement	6	12	2	8	9	37
Oui de temps en temps	2	8	1	6	4	21
Oui, plusieurs fois par semaine	0	1	0	2	1	4
Oui, presque tous les jours	1	2	2	1	2	8
Total	9	23	5	17	16	70

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, 32,9% (soit 23 individus) se déclarant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail (toutes modalités de réponse confondues) ont été confrontés à une ou plusieurs restructurations ces deux dernières années. 24,3% (soit 17 individus) ont du faire face à un changement à la tête de la direction, suivi de travaux de transformation organisationnelle (comme par exemple l'insertion de nouvelles technologies) choisie à raison de 22,9% (soit 16 individus). Une fusion et des licenciements collectifs obtiennent des pourcentages moins élevés, respectivement 12,8% (soit 9 individus) et 7,1% (soit 5 individus).

#### 4.2. Harcèlement sexuel

Comme déjà énoncé précédemment, un seul individu s'est déclaré victime de harcèlement sexuel sur son lieu de travail (l' (les) auteur(s) désigné(s) est (sont) le(s) collègue(s)), et ce selon la modalité de réponse «oui, de temps en temps» (taux de sans réponse de 3,8%, soit 11 individus)). Ce seul cas ne nous permet pas d'effectuer une régression comme pour le harcèlement moral et la violence au travail.

Les caractéristiques organisationnelles de ce seul cas sont ici présentées à titre informatif.

Nous obtenons les résultats suivants :

- Fonction actuelle : employé(e) de niveau intermédiaire
- Type de contrat : travail temporaire
- Ancienneté : 4 ans
- Fréquence des conflits dans le département ou l'équipe : quelquefois par mois
- Travail en équipe : non
- Présence de changements organisationnels ces deux dernières années : oui, une ou plusieurs restructurations
- Sexe : pas de réponse
- Diplôme le plus élevé obtenu : pas de réponse
- Situation familiale : pas de réponse
- Age : pas de réponse

#### 4.3. Violence au travail

VIOLENCE AU TRAVAIL		
	Changement organisationnel	Ancienneté
Beta	-.148	-.128
Pas	1	2
R <sup>2</sup>	,042	

Deux facteurs se dégagent de notre régression : le changement organisationnel et l'ancienneté.

a) Changement organisationnel

En croisant le fait de se déclarer victime de violence au travail et le changement organisationnel, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail les six derniers mois ?	Des changements ont-ils eu lieu au sein de votre organisation ces deux dernières années ?		Total
	Oui	Non	
Oui, mais rarement	6	2	8
Oui de temps en temps	4	0	4
Oui, plusieurs fois par semaine	2	0	2
Total	12	2	14

Parmi les individus se déclarant victimes de violence sur leur lieu de travail selon les diverses modalités de réponse, 85,7% (soit 12 individus) ont déclaré devoir faire face à des changements organisationnels ces deux dernières années contre 14,3% (soit 2 individus) ayant répondu négativement.

Voyons maintenant quels ont été les changements organisationnels rencontrés par les victimes de violence au travail.

Pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois ?	A quel(s) changement(s) majeur(s) votre organisation a-t-elle été confrontée ?					Total
	Une fusion	Une ou plusieurs restructurations	Des licenciements collectifs	Un changement à la tête de direction	Des travaux de transformation organisationnelle	
Oui, mais rarement	0	3	0	1	3	7
Oui de temps en temps	0	2	0	2	2	6
Oui, plusieurs fois par semaine	1	1	1	1	1	5
Total	1	6	1	4	6	18

Comme nous pouvons le voir dans le tableau ci-dessus, 32,4% (soit 6 individus) se déclarant victimes de violence sur leur lieu de travail (toutes modalités de réponse confondues) ont été confrontés à une ou plusieurs restructurations ces deux dernières années. Le même pourcentage est obtenu pour les travaux de transformation organisationnelle. 22,2% (soit 4 individus) ont du faire face à un changement à la tête de la direction, suivi d'une fusion et des licenciements collectifs (respectivement 5,5% chacun).



***b) Ancienneté***

En croisant le fait de se déclarer victime de violence au travail et l'ancienneté au sein de l'organisation, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois ?	<i>Depuis combien de temps travaillez-vous pour cette organisation ?</i>					Total
	Moins d'un an	Entre 1 et 5 ans	Entre 5 et 10 ans	Entre 10 et 20 ans	Plus de 20 ans	
Oui, mais rarement	1	2	2	3	0	8
Oui de temps en temps	1	0	0	3	0	4
Oui, plusieurs fois par semaine	1	0	1	0	0	2
Total	3	2	3	6	0	14

Parmi les individus ayant répondu positivement quant au fait de se déclarer victime de violence sur le lieu de travail, 42, 9% d'entre eux (soit 6 individus) ont une ancienneté comprise entre 10 et 20 ans. Les individus ayant une ancienneté de moins d'un an, ou une ancienneté entre 5 et 10 ans, se déclarent également soumis à des violences sur leur lieu de travail, soit un pourcentage de 21,4% (3 individus). Et enfin, 14,3% (soit 2 individus) ont une ancienneté comprise entre 1 et 5 ans.

## Tableau récapitulatif

Nous avons effectué des analyses de régression entre chaque type de violence et les caractéristiques organisationnelles. Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

### HARCELEMENT MORAL

Trois caractéristiques sociodémographiques et organisationnelles se sont avérées significatives.

Il s'agit de :

#### - La fréquence des conflits dans le département ou l'équipe :

La majorité des individus se déclarant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail doivent également devoir faire face à des conflits.

- 34,3% (soit 12 individus) déclarent être confrontés « quelquefois par semaine » à des conflits
- 34,3% déclarent être confrontés « quelquefois par mois » à des conflits
- 14,3% (soit 5 individus) déclarent faire face « (presque) chaque jour » à des conflits sur leur lieu de travail
- 5,7% (soit 2 individus) doivent faire face « quelquefois par an » à des conflits
- 11,4% (soit 4 individus) nous ont dit n'y être « (presque) jamais » confrontés

#### - Le changement organisationnel :

Les individus se déclarant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail ont déclaré à raison de 84,8% (soit 28 individus) avoir rencontré des changements organisationnels ces deux dernières années.

- 32,9% (soit 23 individus) se déclarant victimes ont connu une ou plusieurs restructurations
- 24,3% (soit 17 individus) ont vécu un changement à la tête de la direction
- 22,9% (soit 16 individus) ont rencontré des travaux de transformation organisationnelle comme par exemple l'insertion de nouvelles technologies)
- 12,8% (soit 9 individus) ont connu une fusion
- 7,1% (soit 5 individus) ont vécu des licenciements collectifs

#### - L'ancienneté :

Parmi les individus se déclarant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail,

- 24,2% (soit 8 individus) ont une ancienneté comprise entre 5 et 10 ans
- 21,2% (soit 7 individus) ont une ancienneté comprise entre 1 et 5 ans »
- 21,2% ont une ancienneté de plus de 20 ans
- 21,2% ont une ancienneté comprise entre 10 et 20 ans
- 12,2% (soit 4 individus) ont moins d'un an d'ancienneté

### HARCELEMENT SEXUEL

Seul un individu s'est déclaré victime de harcèlement sexuel sur son lieu de travail, ce qui ne permet pas d'effectuer une régression.

## VIOLENCE AU TRAVAIL

Deux variables se sont dégagées comme significatives. Il s'agit du changement organisationnel et de l'ancienneté.

### - Le changement organisationnel :

Les individus se déclarant victimes de violence sur leur lieu de travail ont déclaré à raison de 85,7% (soit 12 individus) avoir rencontré des changements organisationnels ces deux dernières années.

- 32,4% (soit 6 individus) se déclarant victimes ont connu une ou plusieurs restructurations
- 32,4% ont été confrontés à une ou plusieurs restructurations ces deux dernières années.
- 22,2% (soit 4 individus) ont vécu un changement à la tête de la direction
- 5,5% (soit 1 individu) a connu une fusion
- 5,5% (soit 1 individu) a vécu des licenciements collectifs.

### - L'ancienneté :

Parmi les individus se déclarant victimes de violence sur leur lieu de travail :

- 42,9% (soit 6 individus) ont entre 10 et 20 ans d'ancienneté
- 21,4% (soit 3 individus) ont entre 5 et 10 ans d'ancienneté
- 21,4% ont moins d'un an d'ancienneté
- 14,3% (soit 2 individus) ont entre 1 et 5 ans d'ancienneté.

## 5. FACTEURS ORGANISATIONNELS A RISQUE DE VIOLENCES AU TRAVAIL

Afin de déterminer les facteurs organisationnels à risque de violences au travail, nous avons effectué des régressions linéaires pour chaque type de violences et les variables organisationnelles.

Ces variables organisationnelles ont été obtenues sur base de regroupements de variables. Ces regroupements ont été réalisés après avoir calculé leur cohérence interne sur bases statistiques (Alpha de Cronbach).

Nous obtenons les résultats suivants :

Dimensions de fonctionnement de l'organisation	Variables			Cohérence interne (Alpha de Cronbach)
	Echelles	#	Items	
<b>1. Violences au travail</b>	Violences physiques	2	V30_03 V30_10	0.888
	Violences sexuelles	2	V30_06 V31_07	0.797
	Comportements négatifs	11	V30_02 V30_07 V31_06 V30_11 v31_11 V30_09 V31_02 V31_08 V30_08 V31_03 V31_10	0.991
	Comportements dysfonctionnels	7	V30_04 V30_05 V31_04 V31_05 V30_01 V31_09 V31_01	0.979
<b>2. Organisation du travail</b>				
<b>Nature et contenu du travail</b>	Clarté de la tâche	8	V08_09 V09_04 V11_07 V08_07 V08_03 V09_09 V08_12 V09_05	0.814
	Complexité de la tâche	7	V08_04 V08_08 V09_02 V09_07 V11_01 V11_04 V11_08	0.924
<b>Rythme de travail</b>		4	V08_01 V08_10 V09_06 V11-09	0.697
<b>Autonomie</b>		4	V08_06 V09_03 V09_08 V11_05	0.841

3. Environnement organisationnel				
Travail en équipe	Comportement relationnel des collègues	5	V17_01 V17_02 V17_03 V17_04 V17_05	0.947
Conflictualité	« Centration »	4	V15_01 V15_05 V15_09 V16_05	0.910
	« Résolution »	4	V15_02 V15_06 V15_10 V16_03	0.897
	« Evitement »	3	V15_03 V15_07 V16_01	0.831
	« Altruisme »	3	V15_04 V15_08 V16_02	0.814
Insécurité de l'emploi		4	V10_02 V10_04 V10_05 RV10_07	0.917
Rapport au client		3	RV21_02 RV22_10 RV23_03	0.894
4.1 Gestion des ressources humaines (les « pratiques »)				
Prise de décision	Mode participatif	4	V20_03 RV21_07 RV22_07 RV23_10	0.873
	Mode d'autonomie	4	V20_04 V21_04 V22_02 V23_04	0.832
Style de direction	« Laisser-faire »	5	V18_01 V18_04 V19_09 V18_09 V19_03	0.885
	« Démissionnaire »	2	V18_06 V19_06	0.746
	« Socioémotionnel »	5	V18_05 V19_01 V19_07 V19_08 V19_04	0.893
	« Communicateur »	3	V18_02 V18_07 V18_08	0.853
	« Orienté vers la norme »	3	V18_03 V19_02 V19_05	0.829
Ligne hiérarchique	Compétences professionnelles	3	V28_02 V28_03 V28_06	0.894
	Compétences relationnelles	7	V20_07 RV20_08 V21_06 V21_09 V22_11 RV23_01 V23_08	0.873
	Contrôle organisationnel	3	RV22_01 V22_04 V22_09	0.905

4.2 Gestion des ressources humaines (les « outils »)				
Normes	5	V21_01 RV21_05 V22_05 RV23_02 RV23_09	0.907	
Suivi et développement personnel	4	RV20_05 V21_08 V22_06 V22_12	0.924	
Performance des travailleurs	4	V20_01 V22_08 V23_05 RV23_07	0.846	
Qualité au travail	3	V20_06 V21_03 V22_03 RV23_06	0.732	
Communication interne	4	V29_01 V29_02 V29_03 V29_04	0.965	
5. Changement organisationnel	6	V27_01 V27_02 V27_03 V27_04 V27_05 V27_06	0.978	
6. Perception du travail				
Locus of control	6	V36_01 V36_02 V36_03 V36_04 V36_05 V36_06	0.913	
Plaisir au travail	4	V36_07 V36_08 V36_09 V36_10	0.977	
Souci	6	V37_01 V37_02 V37_03 V37_04 RV37_05 V38_04	0.946	
Fatigue professionnelle	4	V37_06 V38_01 V38_02 V38_03	0.939	
Réalisation de soi	Accomplissement de soi au travail	5	V39_01 V39_04 V39_08 V39_12 V39_15	0.838
	Actualisation de soi au travail	3	V39_02 V39_05 V39_10	0.856
	Affiliation de soi au travail	5	V39_03 V39_06 V39_09 V39_11 V39_14	0.794

Les régressions linéaires effectuées ci-après ont été faites en introduisant comme variable dépendante le harcèlement moral (question 32.a.1. de notre questionnaire), puis les violences au travail (question 34.a.1. de notre questionnaire). Nous n'avons pas pu effectuer de régression pour le harcèlement sexuel étant donné que nous n'avons qu'un seul cas.

Les variables explicatives introduites sont les suivantes :

- **Organisation du travail** :
  - *Nature et contenu du travail* :
    - clarté de la tâche (8 variables, voir tableau ci-dessus pour détails)
    - complexité de la tâche (7 variables)
  - *Rythme de travail* : 4 variables
  - *Autonomie* : 4 variables
  
- **Environnement organisationnel** :
  - *Travail en équipe* :
    - comportement relationnel des collègues (5 variables)
  - *Conflictualité* :
    - « centration » (4 variables)
    - « résolution » (4 variables)
    - « évitement » (3 variables)
    - « altruisme » (3 variables)
  - *Insécurité de l'emploi* : 4 variables
  - *Rapport au client* : 3 variables
  
- **Gestion des ressources humaines (les « pratiques »)**
  - *Prise de décision* :
    - mode participatif (4 variables)
    - mode d'autonomie (4 variables)
  - *Style de direction* :
    - « laisser-faire » (5 variables)
    - « démissionnaire » (2 variables)
    - « socioémotionnel » (5 variables)
    - « communicateur » (3 variables)
    - « orienté vers la norme » (3 variables)
  - *Ligne hiérarchique* :
    - compétences professionnelles (3 variables)
    - compétences relationnelles (7 variables)
    - contrôle organisationnel (3 variables)

- Gestion des ressources humaines (les « outils »)
  - *Normes* : 5 variables
  - *Suivi et développement personnel* : 4 variables
  - *Performance des travailleurs* : 4 variables
  - *Qualité au travail* : 3 variables
  - *Communication interne* : 4 variables
- Changement organisationnel : 6 variables

En introduisant les variables ci-dessus comme variables explicatives, nous obtenons les résultats suivants pour chaque type de violence (méthode « pas à pas »).

### 5.1. Harcèlement moral

HARCELEMENT MORAL	GRH « pratiques »	ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL	ORGANISATION DU TRAVAIL
	Style de direction « socioémotionnel »	Conflictualité « Centration »	Clarté de la tâche
Beta	-.259	.261	-.155
Pas	1	2	3
R <sup>2</sup>			.201

L'utilisation d'une démarche telle que la régression nous a permis d'identifier les facteurs qui génèrent les différentes victimations rapportées par les travailleur(euse)s. Ainsi, trois facteurs se sont dégagés comme étant significatifs. Il s'agit du style de direction de type « socioémotionnel », de la conflictualité de type « centration » et enfin de la clarté de la tâche. Voyons ces facteurs plus en détail.



### a) Style de direction socioémotionnel

Le style de direction « socioémotionnel » est la première variable introduite dans le modèle. Ce vocable style de direction « socioémotionnel » regroupe cinq variables du questionnaire concernant l'attitude du chef direct, à savoir :

- « Aide les autres membres à se sentir à l'aise dans le groupe »
- « Se montre soucieux du bien-être personnel des autres »
- « Encourage les membres du groupe à réaliser un travail de qualité »
- « Aide les membres du groupe à bien s'entendre entre eux »
- « Montre une certaine flexibilité dans la prise de décision »

En croisant la variable relative au fait d'être victime de harcèlement moral et le style de direction socioémotionnel, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	Style de direction socioémotionnel					Total
	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours	
Oui, mais rarement	1	2	5	5	3	16
Oui de temps en temps	0	3	7	3	0	13
Oui, plusieurs fois par semaine	1	0	1	1	0	3
Oui, presque tous les jours	0	1	0	0	1	2
Total	2	6	13	9	4	34

Si nous étudions les réponses données par les individus s'estimant victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail, fréquences mineures et majeures confondues, nous observons que 38,2% d'entre eux (soit 13 individus) estiment être « parfois » confrontés à ce style de direction, 26,5% (soit 9 individus) nous dit l'être « souvent » contre 17,6% (soit 6 individus) qui ont choisi la modalité de réponse « rarement ».

### b) Conflictualité «centration»

La centration conflictuelle porte sur l'attitude du département ou de l'équipe en cas de conflit. Elle regroupe quatre variables :

- « Chacun défend ses propres intérêts »
- « Chacun met en avant son propre point de vue »
- « Chacun fait tout pour gagner »
- « Chacun cherche son profit personnel »

En croisant la variable relative au fait d'être victime de harcèlement moral et la centration conflictuelle, nous obtenons les résultats suivants.

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	Centration conflictuelle					Total
	<i>Jamais</i>	<i>Rarement</i>	<i>Parfois</i>	<i>Souvent</i>	<i>Toujours</i>	
Oui, mais rarement	0	0	1	11	4	16
Oui de temps en temps	0	0	2	9	3	14
Oui, plusieurs fois par semaine	0	0	1	0	2	3
Oui, presque tous les jours	0	0	0	0	2	2
Total	4	0	4	20	11	35

Nous observons que les individus se déclarant victimes de harcèlement moral sont également fréquemment confrontés à cette caractéristique de leur environnement organisationnel. Ainsi, aucun individu victime n'a répondu n'être « jamais » ou « rarement » confronté à la centration conflictuelle.

88,6% (soit 31 individus) des répondants se déclarant victimes de harcèlement moral ces six derniers mois se disent être « souvent » à « toujours » confrontés à ce type d'attitude en cas de conflit.

### c) Clarté de la tâche

La clarté de la tâche regroupe huit variables :

- « Savez-vous précisément ce dont vous êtes ou non responsable ? »
- « Est-ce qu'il vous est précisément quelle est votre tâche ? »
- « Devez-vous effectuer votre travail autrement que vous ne le souhaiteriez ? »
- « Devez-vous faire un travail que vous n'appréciez guère ? »
- « Arrive-t-il qu'une personne trouve que vous effectuez correctement votre travail tandis que d'autres pensent le contraire ? »
- « Recevez-vous des ordres contradictoires ? »
- « Recevez-vous suffisamment d'informations sur le résultat de votre travail ? »
- « Votre travail vous renseigne-t-il directement sur la qualité de vos tâches ? »

En croisant la variable relative au fait d'être victime de harcèlement moral et la clarté de la tâche, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois ?	Clarté de la tâche			Total
	Rarement	Parfois	Souvent	
Oui, mais rarement	6	10	0	16
Oui de temps en temps	3	11	0	14
Oui, plusieurs fois par semaine	1	2	0	3
Oui, presque tous les jours	1	1	0	2
Total	11	24	0	35

Comme nous pouvons le voir dans le tableau présenté ci-dessus, la majorité des individus se déclarant victimes de harcèlement moral sur le lieu de travail (soit 69% d'entre eux) a choisi la modalité de réponse « parfois » pour ce regroupement de variables. Aucune des victimes n'a choisi la modalité de réponse « souvent », contre 31% (soit 11 individus) qui ont répondu « rarement ». Il se dégage donc des réponses obtenues de la part des individus se déclarant victimes de harcèlement moral une certaine incertitude quant à la tâche à effectuer, que cette incertitude soit localisée au niveau de la description de la tâche en tant que telle ou encore au niveau du feed-back quant à la réalisation du travail.

## 5.2. Harcèlement sexuel

Etant donné que nous n'avons qu'un seul cas de harcèlement sexuel (« oui, de temps en temps »), nous avons étudié une à une les variables organisationnelles.

Voici les résultats importants se dégageant de nos analyses :

- Clarté de la tâche : cette personne estime parfois ne pas recevoir suffisamment d'informations afin d'accomplir son travail et doit parfois effectuer son travail autrement qu'elle ne souhaiterait le faire. Elle estime également devoir faire parfois un travail qu'elle n'apprécie guère.
- Complexité de la tâche : cette personne se trouve confrontée à une surcharge qualitative dans le cadre de son travail. En effet, elle doit toujours travailler avec précision et faire preuve de concentration, de réflexion constante. Elle se dit devoir toujours faire attention à plusieurs choses à la fois et faire preuve de beaucoup de minutie dans l'exercice de ses fonctions.
- Rythme de travail : le rythme de travail est décrit comme étant souvent très élevé, la personne devant toujours travailler très dur afin de finaliser ses tâches.
- Autonomie : cette personne dispose d'une certaine autonomie dans l'exercice de son travail, notamment au niveau du rythme de travail. Par contre, il n'y a pas d'autonomie quant à l'ordre d'exercice des activités.

- Travail en équipe : les relations avec les collègues nous sont décrites comme bonnes, tant d'un point de vue professionnel que personnel.
- Conflictualité : la centration en cas de conflit apparaît comme souvent présente, tout comme la résolution. L'évitement est une stratégie décrite comme plus rare, tout comme l'altruisme même si la conciliation est souvent de mise.
- Insécurité d'emploi : l'insécurité d'emploi est présentée comme nulle.
- Rapports aux clients : l'organisation est décrite comme ne tentant pas d'améliorer le service à la clientèle.
- Prise de décision : il apparaît que l'organisation à laquelle appartient cette personne utilise un mode de type participatif.
- Style de direction : le style de direction tel qu'il nous est décrit dans ce cas se rapporte plus à un style de type « laisser-faire », mais non « démissionnaire ». Il est également présenté comme étant « socioémotionnel » et donc soucieux du bien-être de ses collaborateurs, de même que « communicateur » et orienté vers la norme.
- Ligne hiérarchique : les dirigeants sont décrits comme ayant de bonnes compétences professionnelles et relationnelles mais exerçant un contrôle trop « serré » de leurs subordonnés.
- Gestion des ressources humaines : les règles (et leur respect) sont décrites comme revêtant une importance particulière. L'organisation est décrite comme soucieuse de ses travailleurs. Par contre, ceux-ci sont présentés comme étant peu enthousiastes dans leur travail. L'information semble bien circuler au sein de l'organisation.
- Changement organisationnel : l'organisation a vécu (vit) une période de changements importants, et les travailleur(se)s en sont bien informés.

### 5.3. Violence au travail

VIOLENCE AU TRAVAIL	ORGANISATION DU TRAVAIL	GRH « outils »	ORGANISATION DU TRAVAIL
	Rythme de travail	Communication interne	Autonomie
Beta	.285	-.369	.159
Pas	1	2	4
R <sup>2</sup>			.144

#### a) Rythme de travail

Le rythme de travail est la première variable introduite dans le modèle. Ce facteur regroupe 4 variables du questionnaire (à 4 modalités de réponse : « jamais »/ « parfois »/ « souvent »/ « toujours »), à savoir :

- « Devez-vous travailler à un rythme élevé ? »
- « Devez-vous travailler particulièrement dur pour parvenir à finaliser quelque chose ? »
- « Travaillez-vous sous la contrainte du temps ? »
- « Devez-vous vous dépêcher ? »

En croisant la variable relative au fait d'être victime de violence au travail et le rythme de travail, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois ?	Rythme de travail				Total
	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	
Oui, mais rarement	0	1	4	3	8
Oui de temps en temps	0	0	2	2	4
Oui, plusieurs fois par semaine	0	0	1	1	2
Total	0	1	7	6	14

Comme nous pouvons le voir dans le tableau présenté ci-dessus, 92,9% (soit 13 individus) des répondants se déclarant victimes de violence sur leur lieu de travail (toutes modalités de réponse confondues) se disent devoir travailler « souvent » à « toujours » selon un rythme de travail soutenu.

### b) Communication interne

La communication interne est la seconde variable introduite dans le modèle. Ce facteur regroupe 4 variables du questionnaire (à 4 modalités de réponse : « jamais »/« parfois »/« souvent »/« toujours »), à savoir :

- « *Etes-vous suffisamment au courant de ce qui se passe dans l'entreprise ?* »
- « *Etes-vous bien informé(e) des événements importants qui se produisent dans votre organisation ?* »
- « *Le processus décisionnel de votre organisation est-il clair ?* »
- « *Selon les types de problèmes, savez-vous à qui vous adressez ?* »

En croisant la variable relative au fait d'être victime de violence au travail et la communication interne, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois ?	Communication interne				Total
	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours	
Oui, mais rarement	0	3	2	3	8
Oui de temps en temps	0	3	1	0	4
Oui, plusieurs fois par semaine	1	1	0	0	2
Total	1	7	3	3	14

57,1% des victimes (soit 8 individus) considèrent que « parfois » et dans une moindre mesure « jamais » la communication interne n'est pas de qualité.

42,9% (soit 6 individus) ont choisi les fréquences majeures pour qualifier leur communication organisationnelle interne.

### c) Autonomie

L'autonomie est la troisième variable introduite dans le modèle. Ce facteur regroupe 4 variables du questionnaire (à 4 modalités de réponse : « jamais »/« parfois »/« souvent »/« toujours »), à savoir :

- « *Jouissez-vous d'une certaine liberté dans l'exécution de vos activités ?* »
- « *Pouvez-vous influencer le rythme de votre travail ?* »
- « *Pouvez-vous interrompre votre travail quelques instants quand vous le jugez nécessaire ?* »
- « *Pouvez-vous déterminer vous-même l'ordre de vos activités ?* »

En croisant la variable relative au fait d'être victime de violence au travail et l'autonomie, nous obtenons les résultats suivants :

Pouvez-vous estimer avoir été victime de violence au travail ces six derniers mois ?	Autonomie			Total
	<i>Parfois</i>	<i>Souvent</i>	<i>Toujours</i>	
Oui, mais rarement	2	4	2	8
Oui de temps en temps	0	3	1	4
Oui, plusieurs fois par semaine	0	2	0	2
Total	2	9	3	14

Comme nous pouvons le voir dans le tableau présenté ci-dessus, les individus se déclarant victimes de violence au travail se déclarent autonomes dans leur travail. 64,3% des répondants (soit 9 individus) nous ont dit être « souvent » autonomes dans leur travail, et 21,4% (soit 3 individus) nous disent l'être « toujours ». 14,3% (soit 2 individus) nous disent être « parfois » autonomes dans leur travail. Trop d'autonomie peut être source de violence au travail, en ce sens que les travailleur(euse)s peuvent avoir besoin d'être « cadrés » dans l'exercice de leur fonction.

## Tableau récapitulatif

Nous avons effectué des analyses de régression entre chaque type de violence et les caractéristiques organisationnelles. Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

### HARCELEMENT MORAL

Trois caractéristiques organisationnelles se sont avérées significatives.  
Il s'agit de :

#### - Le style de direction socioémotionnel :

- 38,2% (soit 13 individus) estiment être « parfois » confrontés à ce style de direction
- 26,5% (soit 9 individus) nous disent l'être « souvent »
- 17,6% (soit 6 individus) ont choisi la modalité de réponse « rarement »

#### - La centration conflictuelle :

Les individus se déclarant victimes de harcèlement moral sont également confrontés fréquemment à cette caractéristique organisationnelle :

- aucun des répondants se déclarant victimes de harcèlement moral n'a choisi la modalité de réponse « jamais » ou « rarement »
- 88,6% des répondants se déclarant victimes se disent confrontés « souvent » à « toujours » à cette caractéristique.
- 11,4% des victimes se disent être « parfois » confrontés à cette caractéristique.

#### - La clarté de la tâche :

Les individus se déclarant victimes sont soumis à une relative incertitude quant à la tâche à effectuer

- 69% des individus se déclarant victime (soit 24 individus) ont choisi la modalité de réponse « parfois »
- 31% (soit 11 individus) ont choisi la modalité de réponse « rarement »

### VIOLENCE AU TRAVAIL

Trois facteurs organisationnels se sont dégagés de notre régression.  
Ceux-ci sont :

#### - Le rythme de travail :

Les individus se déclarant victimes de violence au travail nous disent être confrontés à un rythme de travail élevé.

- 92,9% des victimes (soit 13 individus) nous disent devoir travailler « souvent » à « toujours » selon un rythme de travail soutenu.
- 7,1% (soit un individu) a choisi la modalité de réponse « parfois ».

#### - La communication interne :

- 57,1% (soit 8 répondants) ont choisi des fréquences mineures (« jamais », « parfois ») pour qualifier la communication interne.
- 42,9% (soit 6 individus) ont choisi les fréquences majeures (« souvent », « toujours »).

#### - L'autonomie :

- 64,3% (soit 9 répondants) se considèrent comme « souvent » autonomes dans la réalisation de leur travail
- 21,4% (soit 3 individus) nous ont dit l'être « toujours »
- 14,3% (soit 2 individus) nous disent être « parfois » autonomes dans leur travail.



#### 4. CONCLUSION

Cette recherche avait pour but de répertorier les facteurs de risque organisationnels des violences au travail (harcèlement moral, sexuel et violence physique) au sein des Petites et Moyennes Organisations (PMO, dont l'effectif est inférieur à 100 travailleur(euse)s). Elle se veut complémentaire de l'étude portant sur la même problématique au sein des organisations de « plus grande taille » (plus de 100 travailleur(euse)s) et elle fait suite à une étude qualitative<sup>7</sup>.

Le but de la présente recherche était d'identifier, à l'aide d'un questionnaire construit par nos soins et en collaboration avec l'équipe de la KUL, l'ampleur des faits de violence au sein des PMO ainsi que les facteurs organisationnels associés à ces faits de violence.

293 questionnaires (56% d'hommes et 42,3% de femmes, avec un taux de sans réponse de 1,7%) ont ainsi pu être recueillis au sein de 14 organisations ayant un effectif inférieur à 100 travailleur(euse)s.

Les résultats obtenus sont les suivants. 86,3% des répondants s'estiment non victimes de harcèlement moral sur leur lieu de travail, contre 10,3% de notre échantillon s'estimant victimes selon des fréquences mineures et 1,7% selon des fréquences majeures. Les personnes désignées en tant qu'auteurs sont essentiellement les collègues, à raison de 51,4%, et la direction, à raison de 31,4%. Les subordonnés et les clients n'ont été reconnus comme auteurs de tels agissements que par 14,4% des répondants. Nous avons plus d'hommes que de femmes qui se sont déclarés victimes de harcèlement moral (respectivement 66,7% et 33,3%, toutes modalités de réponse confondues). Les hommes ont plutôt tendance à désigner la direction en tant qu'auteur, alors que pour les femmes ce sont plutôt les collègues qui sont pointés du doigt. Les agissements désignés par les répondants comme les plus significatifs en termes de fréquences majeures visaient davantage à porter préjudice au travail de la victime plutôt qu'à la personne elle-même.

Trois caractéristiques organisationnelles se sont révélées significatives pour le harcèlement moral. Il semblerait tout d'abord que le harcèlement moral soit lié à une certaine prévalence des conflits au sein de l'équipe ou du département. L'ancienneté s'est également dégagée comme significative (surtout celle comprise entre 5 et 10 ans), de même que le changement organisationnel (de manière plus précise la restructuration, le changement à la tête de la direction et des travaux de transformation organisationnelle). Les facteurs organisationnels cette fois qui se sont révélés significatifs pour la problématique du harcèlement moral sont le style de direction socioémotionnel, la centration conflictuelle et la clarté de la tâche.

---

<sup>7</sup> Ada GARCIA, Bernard HACOURT et Séverine DE THOMAZ Violences au travail II. Petites et Moyennes Organisations (PMO). Violence physique, harcèlement sexuel et moral. Facteurs de risque organisationnels. Etude qualitative, 2005, Projet réalisé à l'initiative du Ministère de l'Emploi et du Travail, Direction de l'humanisation du travail, avec le soutien du Fonds social européen.

En effet, les victimes s'accordent à dire que leur direction semble moins fréquemment soucieuse du bien-être de ses travailleur(euse)s. De même, ces victimes font état d'une gestion très personnelle des conflits où chacun cherche son propre profit ainsi qu'à imposer son point de vue. Elles font également part d'une certaine incertitude quant à la tâche à effectuer, que cette incertitude soit localisée au niveau du travail à remplir ou encore au niveau du feed-back sur la réalisation de ladite tâche.

Seul un individu s'est dit victime de harcèlement sexuel sur son lieu de travail en choisissant la modalité de réponse « oui, de temps en temps ». Dans ce cas, les auteurs désignés sont les collègues. Quatre individus nous ont dit avoir connaissance de faits de harcèlement sexuel au sein de leur organisation et ici aussi, les auteurs désignés sont majoritairement les collègues, et dans une moindre mesure la direction. L'unique individu se déclarant victime n'a pas souhaité préciser son sexe.

93,9% de nos répondants se sont déclarés non victimes de violence au travail, contre 4,1% s'estimant victimes selon des fréquences mineures et 0,7% selon des fréquences majeures. Les auteurs désignés sont les collègues à raison de 40%, la direction et les clients, désignés tous deux selon le même pourcentage, soit 26,7% (taux de sans réponse : 6,6%). Les hommes et les femmes se déclarent presque également victimes (respectivement 46,2% d'hommes et 53,8% de femmes), les femmes ayant plutôt tendance à désigner les collègues comme auteurs et les hommes plutôt la direction.

Deux caractéristiques organisationnelles se sont révélées significatives pour la violence au travail, à savoir le changement organisationnel et l'ancienneté. Ainsi, les individus se déclarant victimes ont également été confrontés à des changements organisationnels ces deux dernières années (de manière plus précise, une ou plusieurs restructurations ainsi que des travaux de transformations organisationnelles). L'ancienneté s'est également révélée significative, surtout celle comprise entre 10 et 20 ans. Notons que ces deux caractéristiques organisationnelles se sont également révélées significatives pour le harcèlement moral. Trois facteurs organisationnels se sont dégagés comme significatifs de nos analyses statistiques. Il s'agit tout d'abord du rythme de travail : les victimes se disent confrontées à un rythme de travail soutenu. Elles font également état d'une certaine pauvreté quant à la communication interne, qu'il s'agisse d'un manque d'informations relatives à l'organisation ou au processus décisionnel, ou encore de savoir à qui s'adresser en cas de problèmes. Enfin, les victimes de violence au travail font également état d'une grande autonomie dans leur travail, ceci pouvant se révéler très angoissant pour des travailleur(euse)s ayant justement besoin d'être cadrés dans l'exercice de leur travail.

Les caractéristiques et facteurs organisationnels ainsi mis en évidence pour chaque type de violences au travail pour nous permettre dans la prochaine étape de développer un outil de prévention et de diagnostic des violences au travail.



## 6. Bibliographie

- **Le Coût de l'excellence**  
Nicole Aubert et Vincent de Gauléjac, Seuil, 1991.
- **L'individu hypermoderne**  
Nicole Aubert, Erès, 2004.
- **Personal and Organizational Predictors of Workplace Sexual Harassment of Women by Men**  
J. Barling & I. Dekker, Journal of Occupational Health Psychology, 3 (1), 7-18.
- **Les Managers de l'âme. Le développement personnel en entreprise : nouvelle forme de pouvoir ?**  
Valérie Brunel, La Découverte, 2004.
- **La face cachée de l'organisation. Groupes, cliques et clans**  
Luc Brunet et André Savoie, Les Presses de l'Université de Montréal, 2003.
- **Violences au travail. Diagnostic et prévention**  
Luc Brunet, François Courcy et André Savoie, Les Presses de l'Université de Montréal, 2004.
- **Violence at work**  
Duncan Chappell et Vittorio Di Martino, International Labour Office, 2<sup>e</sup> édition, Genève, 2000.
- **L'action contrainte. Organisations libérales et domination**  
David Courpasson, Puf, 2000.
- **La Fatigue des élites**  
François Dupuy, Seuil, 2005.
- **La Chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire**  
Jean-Pierre Durand, Seuil, 2004.
- **Bullying at work : Epidemiological findings in public and private organizations**  
S. Einarsen & A. Skogstad, European Journal of Work and Organizational Psychology, 5, 185-201, 1996.
- **Violences au travail. Harcèlement moral et sexuel**  
Ada Garcia, Catherine Hue et Sybille Opdebeeck, UCL, 2002.  
[www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be)
- **Violences au travail. Pour une meilleure appréhension et compréhension des facteurs de risque organisationnels**  
Ada Garcia et Bernard Hacourt, Actes du 13<sup>e</sup> Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations - AIPTLF, 2005.
- **Harcèlement moral et sexuel. Stratégies d'adaptation et conséquences sur la santé des travailleurs et des travailleuses**  
Ada Garcia, Bernard Hacourt et Virginie Bara, PISTES - Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé, Montréal, Canada, 2005.  
[www.pistes.uqam.ca](http://www.pistes.uqam.ca)
- **La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social**  
Vincent de Gauléjac, Seuil, 2005.
- **Gender, Sexuality and Violence in Organizations**  
Jeff Hearn & Wendy Parkin, Sage Publications, 2001.
- **Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux**  
Marie-France Hirigoyen, Syros, 2000.
- **Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice**  
H. Hoel, D. Zapf & C.L. Cooper, ed., Taylor and Francis, 2003.

- **Sectoral Profiles of working conditions**  
Irene Houtman, Frank Andries, Ruurt van den Bery et Steven Dhondt, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 2003.  
[www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int)
- **Violence and stress at work in services sectors. A threat to productivity and decent work**  
International Labour Office, Sectoral Activities programme, Geneva, 2003.  
[www.ilo.org](http://www.ilo.org)
- **Recension de la littérature sur la violence au travail**  
Nathalie Jauvin et al., 1999.  
[www.cchvdr.gc.ca/Recherche/Rapports/RecensionViolence-Trav.pdf](http://www.cchvdr.gc.ca/Recherche/Rapports/RecensionViolence-Trav.pdf)
- **Mobbing. La persécution au travail**  
Heinz Leymann, Seuil, 1996.
- **Bonjour paresse**  
Corinne Maier, Michalon, 2004.
- **Dominations ordinaires. Explorations de la condition moderne**  
Danilo Martucelli, Balland, 2001.
- **Figures de la domination**  
Danilo Martucelli, Revue française de sociologie, juil.-sept., 2004.
- **Le travail non qualifié. Permanences et paradoxes**  
Dominique Méda, Francis Vennat, T. Colin et L. Coutrot, La Découverte, 2005.
- **De l'ouvrier à l'opérateur. Chronique d'une conversion**  
Sylvie Monchatre, Revue française de sociologie, vol. XLV, n°1, janv.-mars. 2005.
- **Réfléchir la compétence. Approches sociologiques, juridiques, économiques d'une pratique gestionnaire**  
Sylvie Monchatre et al., Octarès, 2005.
- **Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz**  
Klaus Niedl, Hampp, Mering, 1995.
- **Troisième enquête européenne sur les conditions de travail**  
Pascal Paoli et Dominique Merllié, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, 2001.  
[www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int)
- **Les tensions de la flexibilité. L'épreuve du travail contemporain**  
Thomas Perilleux, Desclée de Brouwer, 2001.
- **Le management par les compétences : un essai d'analyse**  
Jean-Daniel Reynaud, Sociologie du travail, vol. XLIII, n°1, janv.-mars 2004.
- **Les mondes sociaux de l'entreprise**  
Renaud Sainsaulieu et al., Desclée de Brouwer, 1995.
- **Misbehavior in organizations. A motivational framework**  
Y. Vardi et Y. Wiener, organizations Science (2), 151-165, 1996.
- **Le travail au singulier. Le lien social à l'épreuve de l'individualisation**  
Patricia Vendramin, Academia Bruylant/L'Harmattan, 2005.
- **Du ketchup dans les veines**  
Hélène Weber, Erès, 2005.
- **La Incidencia del Mobbing o Acoso Psicologico en el Trabajo in Espana**  
I. Pinuel y Zabala, Universidad de Alcala, 2002.
- **Emotion work as a source of stress : the concept and development of an instrument**  
D. Zapf & al., Journal of Work and Organizational Psychology, 8, 371-400, 1999.

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES  
INSTRUCTIONS CI-DESSOUS AVANT DE REMPLIR LE QUESTIONNAIRE**

Cher(e) participant/participante,

Ce questionnaire fait partie d'une enquête belge commanditée par le Service public fédéral de l'Emploi, du Travail et de la Concertation sociale avec le soutien du Fonds social européen. Il porte sur la perception du travail et des relations sociales au sein du milieu de travail.

Vous constituez, en tant que travailleur, notre plus importante source d'informations pour cette étude : vous seul pouvez faire en sorte que cette recherche réussisse et que les résultats obtenus reflètent le plus possible la réalité. La réponse à ce questionnaire prend une trentaine de minutes environ.

**Votre participation à cette enquête est extrêmement importante!**

Faites attention: le questionnaire est imprimé recto-verso. Toutes les questions posées portent sur votre travail au sein de CETTE organisation (l'organisation au sein de laquelle ont été distribués les questionnaires). Il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses: c'est votre opinion qui compte. Marquez d'une croix la réponse qui convient de la manière suivante:

*Exemples:*

1. Vous êtes...

1.  une femme  
2.  un homme

2. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes?	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord	D'accord	Tout-à-fait d'accord
1. Je suis heureux dans mon travail	1	2	3	4	5

Nous attirons votre attention sur le fait que votre participation à cette recherche est entièrement anonyme: toutes les données sont traitées de manière confidentielle et les informations concernant les réponses individuelles ne seront pas transmises à des tiers. Si vous avez des questions ou des remarques concernant ce questionnaire ou si vous souhaitez des informations supplémentaires sur cette étude, n'hésitez pas à nous contacter:

**Coordonnées :**

Prof. Ada Garcia - Séverine de Thomaz - Bernard Hacourt  
Place Montesquieu, 1/7 - 1348 Louvain la Neuve  
Tél. 010/ 47.88.34  
Courriel [hacourt@spri.ucl.ac.be](mailto:hacourt@spri.ucl.ac.be)

*Un tout grand merci pour votre précieuse collaboration!*

## PARTIE 1: VOTRE TRAVAIL ET VOTRE CONTRAT DE TRAVAIL

Les questions suivantes concernent votre travail et votre contrat au sein de l'organisation dans laquelle vous travaillez. Répondez à chaque question.

### 1. Où situeriez-vous votre travail ou votre fonction actuel(le)?

Tenez seulement compte des tâches concrètes que vous effectuez et de vos responsabilités au sein de cette organisation (et non de votre propre niveau de formation).

1.  Ouvrier(e) non-qualifié(e)  
(par exemple, opérateur/trice sur machine, ouvrier dans une chaîne de production, niveau D,...)
2.  Ouvrier(e) qualifié(e) ou chef d'équipe  
(par exemple, électricien, monteur, soudeur, niveau C...)
3.  Employé(e) administratif ou exécutif  
(par exemple, dactylo, secrétaire, téléphoniste, employé(e) en magasin, employé(e) de niveau D...)
4.  Employé(e) de niveau intermédiaire  
(par exemple, programmeur informatique, enseignant(e) dans le primaire, représentant(e), niveau C ou B...)
5.  Employé(e) de niveau supérieur, cadre de niveau intermédiaire  
(par exemple, administrateur(ice)-délégué(e), gérant(e) de magasin, responsable de ventes, responsable de bureau, ingénieur, enseignant(e) dans le secondaire ou le supérieur, niveau B...)
6.  Cadre supérieur ou de direction  
(par exemple, department manager, senior manager, directeur/ice d'école, niveau A,...)

### 2. Dirigez-vous d'autres travailleurs?

1.  Non
2.  Oui, moins de 10 travailleurs
3.  Oui, plus de 10 travailleurs

### 3. Travaillez-vous...

1.  A temps plein
2.  A temps partiel: \_\_\_\_\_%

### 4. Quand travaillez-vous? Entourez la bonne réponse (plusieurs réponses sont possibles).

	Jamais	Parfois	Souvent	Toujours
1. en journée	1	2	3	4
2. en soirée	1	2	3	4
3. la nuit	1	2	3	4
4. le week-end	1	2	3	4

### 5. Travaillez-vous en équipe (pause de jour ou de nuit)?

1.  Oui
2.  Non

### 6. Depuis combien de temps travaillez-vous pour cette organisation?

\_\_\_\_\_ ans (si moins d'une année: \_\_\_\_\_ mois ou \_\_\_\_\_ jours)

### 7. Quel type de contrat avez-vous?

1.  Travail fixe (contrat à durée indéterminée, statutaire, contractuel,...)
2.  Travail temporaire (contrat à durée déterminée, contrat de remplacement, contrat d'intérim, contrat d'apprentissage, ...).

## PARTIE 2: LES CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE TRAVAIL ACTUEL

Nous souhaiterions également vous poser quelques questions sur le contenu spécifique et les caractéristiques du travail que vous effectuez au sein de cette organisation. Bien qu'à première vue certaines questions se ressemblent, il existe néanmoins de légères nuances qui ont pour nous toute leur importance. C'est pourquoi nous vous demandons de répondre quand même à toutes les questions.

<b>8. Répondez aux questions ci-dessous.</b>	<b>Jamais</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Tou- Jours</b>
1. Devez-vous travailler à un rythme très élevé?	1	2	3	4
2. Savez-vous précisément ce que les autres attendent de vous?	1	2	3	4
3. Recevez-vous suffisamment d'informations sur le résultat de votre travail?	1	2	3	4
4. Votre travail demande-t-il beaucoup de concentration?	1	2	3	4
5. Votre travail est-il varié?	1	2	3	4
6. Jouissez-vous d'une certaine liberté dans l'exécution de vos activités?	1	2	3	4
7. Recevez-vous des ordres contradictoires?	1	2	3	4
8. Devez-vous travailler avec beaucoup de précision?	1	2	3	4
9. Savez-vous précisément ce dont vous êtes ou non responsable?	1	2	3	4
10. Devez-vous travailler particulièrement dur pour parvenir à finaliser quelque chose?	1	2	3	4
11. Votre travail vous demande-t-il un investissement personnel?	1	2	3	4
12. Devez-vous effectuer votre travail autrement que vous ne le souhaiteriez?	1	2	3	4

<b>9. Répondez aux questions suivantes.</b>	<b>Jamais</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Tou- Jours</b>
1. Savez-vous précisément ce que votre chef direct pense de vos prestations?	1	2	3	4
2. Devez-vous faire attention à plusieurs choses à la fois dans votre travail?	1	2	3	4
3. Pouvez-vous influencer le rythme de votre travail?	1	2	3	4
4. Devez-vous faire un travail que vous n'appréciez guère?	1	2	3	4
5. Est-ce qu'il vous est précisément stipulé quelle est votre tâche?	1	2	3	4
6. Travaillez-vous sous la contrainte du temps?	1	2	3	4
7. Votre travail exige-t-il de vous une réflexion constante?	1	2	3	4
8. Pouvez-vous interrompre votre travail quelques instants quand vous le jugez nécessaire?	1	2	3	4
9. Votre travail vous renseigne-t-il directement sur la qualité de vos tâches?	1	2	3	4
10. Êtes-vous en contact avec des personnes qui n'appartiennent pas à votre organisation lors de l'exercice de votre travail ? (ex. clients, travailleurs d'autres organisations, élèves, patients ...).	1	2	3	4



<b>10. Comment décririez-vous votre emploi actuel?</b>	<b>Jamais</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Tou-Jours</b>
1. Etes-vous gêné(e) dans votre travail par l'environnement, par exemple, la chaleur, l'aération, la poussière, le bruit, le froid, les courants d'air, le manque d'espace, ... ?	1	2	3	4
2. La probabilité existe que je perde mon travail dans peu de temps.	1	2	3	4
3. Mon emploi exige que j'apprenne de nouvelles choses.	1	2	3	4
4. Je suis dans l'incertitude quant à l'avenir de mon emploi.	1	2	3	4
5. Je pense que je vais perdre mon travail dans un avenir proche.	1	2	3	4
6. Mon emploi exige un haut niveau de compétence.	1	2	3	4
7. Je suis certain(e) que je vais conserver mon travail.	1	2	3	4
8. Mon travail exige que je sois créatif(ve).	1	2	3	4
9. Mon emploi m'offre la possibilité de me perfectionner.	1	2	3	4

<b>11. Répondez aux questions ci-dessous.</b>	<b>Jamais</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Tou-Jours</b>
1. Votre travail exige-t-il une attention constante?	1	2	3	4
2. Votre travail sollicite-t-il suffisamment toutes vos aptitudes et capacités?	1	2	3	4
3. Votre chef direct vous dit-il dans quelle mesure vous faites bien votre travail?	1	2	3	4
4. Devez-vous retenir plusieurs choses à la fois dans votre travail?	1	2	3	4
5. Pouvez-vous déterminer vous-même l'ordre de vos activités?	1	2	3	4
6. Savez-vous avec précision ce que vous pouvez attendre de vos collègues dans la réalisation de votre travail?	1	2	3	4
7. Arrive-t-il qu'une personne trouve que vous effectuez correctement votre travail tandis que d'autres pensent le contraire?	1	2	3	4
8. Votre travail exige-t-il beaucoup de soin, de minutie?	1	2	3	4
9. Devez-vous vous dépêcher?	1	2	3	4
10. Vos collègues vous renseignent-ils sur la qualité de votre travail?	1	2	3	4

<b>12. Est-ce que les caractéristiques suivantes s'appliquent à votre travail ?</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
1. Travaillez-vous dans un environnement où les autres peuvent vous voir lors de l'exécution de vos tâches ?	1	2
2. Des heures de travail variables (ex. horaire flottant, 4/5 <sup>ème</sup> temps, révision annuelle du temps de travail, ...).	1	2
3. Du télétravail (ex. télétravail à domicile, télétravail mobile, télétravail à partir d'un bureau central, ...).	1	2
4. Une rotation du lieu de travail (ex. changement du lieu de travail, ...).	1	2
5. Une multiplicité ou diversité des tâches (ex. augmentation du nombre de tâches que vous effectuez, augmentation de la qualité des tâches, ...).	1	2

## PARTIE 3: LE DÉPARTEMENT OU L'ÉQUIPE OÙ VOUS TRAVAILLEZ

Dans cette partie nous allons nous arrêter sur le **département** ou l'**équipe** dans laquelle vous travaillez. Par « département » ou « équipe », nous entendons tous les travailleurs sous la surveillance d'un même chef direct ou superviseur. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Il s'agit simplement de votre propre expérience ou opinion. Veuillez répondre à toutes les questions.

**13. Combien de personnes appartiennent à votre « département » ou « équipe » selon la définition ci-dessus?**

1.  1 à 5 collaborateurs
2.  6 à 10 collaborateurs
3.  11 à 20 collaborateurs
4.  Plus de 20 collaborateurs

**14. D'après vous, quelle est la fréquence des « conflits » dans votre département ou équipe?**

1.  (presque) chaque jour
2.  quelquefois par semaine
3.  quelquefois par mois
4.  quelquefois par an
5.  (presque) jamais

15. Que se passe-t-il au sein de votre département ou équipe en cas de conflit?	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
1. Chacun défend ses propres intérêts.	1	2	3	4	5
2. Nous cherchons une solution qui satisfait autant que possible les intérêts de chacun.	1	2	3	4	5
3. Nous évitons la confrontation lorsque nos opinions divergent.	1	2	3	4	5
4. Nous nous ajustons aux objectifs et aux intérêts des autres.	1	2	3	4	5
5. Chacun met en avant son propre point de vue.	1	2	3	4	5
6. Nous défendons les objectifs et les intérêts de chacun.	1	2	3	4	5
7. Nous essayons d'empêcher la confrontation.	1	2	3	4	5
8. Nous cédon aux souhaits des autres.	1	2	3	4	5
9. Chacun fait tout pour gagner.	1	2	3	4	5
10. Nous étudions la question jusqu'à ce que l'on trouve une solution satisfaisant tout le monde.	1	2	3	4	5

<b>16. Que se passe-t-il dans votre département ou équipe en cas de divergence d'opinion?</b>	<b>Jamais</b>	<b>Rarement</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Toujours</b>
1. Nous contournons les divergences d'opinion là où c'est possible.	1	2	3	4	5
2. Nous essayons d'être conciliant avec les autres.	1	2	3	4	5
3. Nous examinons les idées de chaque côté afin de trouver la meilleure solution pour l'équipe/le département.	1	2	3	4	5
4. Nous donnons raison aux autres.	1	2	3	4	5
5. Chacun cherche son profit personnel.	1	2	3	4	5

<b>17. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes concernant votre équipe ou votre département?</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Tout-à-fait d'accord</b>
1. Mes collègues m'aident dans la réalisation de mon travail.	1	2	3	4	5
2. Mes collègues font attention à ce que je dis.	1	2	3	4	5
3. Mes collègues sont soucieux de mon bien-être.	1	2	3	4	5
4. Je me sens estimé par mes collègues.	1	2	3	4	5
5. Il règne une bonne ambiance entre mes collègues et moi.	1	2	3	4	5

<b>18. A votre avis, votre chef direct (d'équipe, de service, de département, etc.) ...</b>	<b>Jamais</b>	<b>Rarement</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Toujours</b>
1. Suit le principe suivant : « il (ou elle) laisse faire tant que le travail répond aux exigences minimales ».	1	2	3	4	5
2. Est reconnaissant pour les propositions faites par les autres et y donne suite.	1	2	3	4	5
3. Détermine les normes de prestation pour les membres du groupe.	1	2	3	4	5
4. Se montre partisan du dicton : « ne pas s'en mêler si ce n'est pas nécessaire ».	1	2	3	4	5
5. Aide les autres membres à se sentir à l'aise dans le groupe.	1	2	3	4	5
6. Evite d'être impliqué dans la prise de décisions importantes.	1	2	3	4	5
7. Dit aux membres du groupe ce que l'on attend d'eux.	1	2	3	4	5
8. Communique d'une manière active avec les membres du groupe.	1	2	3	4	5
9. Intervient uniquement lorsque les problèmes s'éternisent.	1	2	3	4	5

19. Votre chef direct (d'équipe, de service, de département, etc.) ...	Jamais	Rarement	Parfois	Souvent	Toujours
1. Se montre soucieux du bien-être personnel des autres.	1	2	3	4	5
2. Etablit un plan détaillé de la manière dont doit être effectué le travail.	1	2	3	4	5
3. Intervient uniquement si les choses tournent mal.	1	2	3	4	5
4. Montre une certaine flexibilité dans la prise de décision.	1	2	3	4	5
5. Etablit des critères pour ce qui est attendu du groupe.	1	2	3	4	5
6. Evite de prendre des décisions.	1	2	3	4	5
7. Encourage les membres du groupe à réaliser un travail de qualité.	1	2	3	4	5
8. Aide les membres du groupe à bien s'entendre entre eux.	1	2	3	4	5
9. Applique le principe suivant : « il ne m'importune pas si je ne l'importune pas ».	1	2	3	4	5

#### PARTIE 4: CARACTÉRISTIQUES DE L'ORGANISATION

Dans cette partie les questions portent sur votre sentiment personnel quant à la façon dont les choses se passent **au sein de toute l'organisation dans laquelle vous travaillez (par ex. entreprise, institution, ...)** Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Il s'agit simplement de votre propre expérience ou opinion. Veuillez répondre à toutes les questions.

20. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes concernant votre organisation?	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout-à-fait d'accord
1. Les travailleurs montrent de l'enthousiasme dans leur travail.	1	2	3	4
2. Dans cette organisation, on est centré sur soi-même et on est moins concerné par ce qui se passe sur le marché.	1	2	3	4
3. Dans cette organisation, on implique les travailleurs dans les décisions qui les affectent directement.	1	2	3	4
4. Dans cette organisation, les travailleurs peuvent prendre leurs propres décisions la plupart du temps.	1	2	3	4
5. Votre organisation fait peu attention aux intérêts de ses travailleurs.	1	2	3	4
6. Cette organisation a pour objectif d'obtenir les plus hautes normes de qualité.	1	2	3	4
7. Ici, les dirigeants comprennent les problèmes des travailleurs.	1	2	3	4
8. Lorsque l'appréciation d'un(e) dirigeant(e) quant à une prestation ne correspond pas aux attentes des subordonné(e)s, les collaborateurs peuvent en discuter ouvertement avec lui/elle.	1	2	3	4

<b>21. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes concernant votre organisation?</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Tout-à-fait d'accord</b>
1. Il est extrêmement important de suivre les règles.	1	2	3	4
2. On accorde peu d'attention aux moyens d'améliorer le service clientèle.	1	2	3	4
3. Ici, la qualité est prise très au sérieux.	1	2	3	4
4. L'organisation laisse les travailleurs libres de prendre des décisions relatives au travail	1	2	3	4
5. Il n'est pas nécessaire de suivre des procédures ou règles formelles si le déroulement du travail s'en trouve de la sorte facilité.	1	2	3	4
6. Les dirigeant(e)s montrent qu'ils ont confiance en leurs subordonné(e)s.	1	2	3	4
7. Des changements se font sans en parler aux personnes concernées.	1	2	3	4
8. Cette organisation essaie de prendre soin de ses subordonné(e)s.	1	2	3	4
9. Ici, les dirigeant(e)s sont amicaux (ales) et facilement accessibles.	1	2	3	4

<b>22. De la même manière, êtes-vous en accord avec les propositions suivantes concernant votre organisation?</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Tout-à-fait d'accord</b>
1. Ici, celui (celle) qui en fait peu n'est pas rappelé(e) à l'ordre.	1	2	3	4
2. Pour effectuer le travail correctement, il est souvent nécessaire de ne pas tenir compte de la hiérarchie.	1	2	3	4
3. Les travailleurs croient que le succès de l'organisation dépend de la qualité fournie.	1	2	3	4
4. Les dirigeant(e)s contrôlent soigneusement le travail de leurs subordonnés.	1	2	3	4
5. Tout doit être fait selon les règles.	1	2	3	4
6. Cette organisation se soucie de ses travailleurs.	1	2	3	4
7. Les travailleurs n'ont pas voix au chapitre dans les décisions qui affectent leur travail.	1	2	3	4
8. Les travailleurs sont prêts à fournir un effort spécial pour bien faire leur travail.	1	2	3	4
9. Dans cette organisation, on surveille le travail de trop près.	1	2	3	4
10. Les besoins des clients ne sont pas considérés ici comme une priorité absolue.	1	2	3	4
11. On peut compter sur les dirigeant(e)s pour bien accompagner leurs subordonné(e)s.	1	2	3	4
12. Cette organisation essaie d'être honnête dans ses actions envers les travailleurs.	1	2	3	4

23. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes concernant votre organisation?	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Tout-à-fait d'accord
1. Les travailleurs peuvent avoir une attitude critique à l'égard de leurs dirigeant(e)s.	1	2	3	4
2. Ici, on n'est pas obligé de suivre les procédures à la lettre.	1	2	3	4
3. L'organisation connaît des lenteurs pour répondre aux besoins du client.	1	2	3	4
4. Il est important de d'abord discuter les choses avec la direction avant de prendre une décision.	1	2	3	4
5. Ici, les travailleurs veulent toujours travailler le mieux possible pour obtenir les meilleurs résultats possibles.	1	2	3	4
6. Cette organisation n'a pas une solide réputation pour les produits de haute qualité.	1	2	3	4
7. Les travailleurs ne font pas plus d'effort qu'il n'est strictement nécessaire.	1	2	3	4
8. Les dirigeant(e)s se montrent compréhensifs(ves) envers les gens qui travaillent pour eux.	1	2	3	4
9. Ici, les travailleurs peuvent enfreindre les règles.	1	2	3	4
10. Les travailleurs ont le sentiment que des décisions sont souvent prises sans qu'on les consulte.	1	2	3	4
11. Cette organisation est sans cesse à la recherche de nouvelles opportunités sur le marché.	1	2	3	4

**24. Des changements ont-ils eu lieu au sein de votre organisation ces deux dernières années?**

1.  Oui
2.  Non (*allez à la question 28*)

25. À quel(s) changement(s) majeur(s) a-t-elle été confrontée ?	Oui	Non
1. Une fusion.	1	2
2. Une ou plusieurs restructurations.	1	2
3. Des licenciements collectifs.	1	2
4. Un changement à la tête de la direction générale.	1	2
5. Des travaux de transformation(s) organisationnelle(s) (ex. insertion de nouvelles technologies, etc).	1	2
6. Autres, citez ; _____		

**26. Comment décririez-vous la situation actuelle au sein de votre organisation ? Mon organisation ...**

1.  Se trouve au début d'une série de changements.
2.  Se trouve au milieu d'un processus de changements.
3.  Est en train de clôturer une période de changements.
4.  Se trouve dans une période calme sans trop de changements.

<b>27. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes concernant les changements qui se sont produits au sein de votre organisation ces derniers temps.</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Tout-à-fait d'accord</b>
1. Ces changements ont été pénibles pour les travailleurs.	1	2	3	4	5
2. Je ne sais/ savais pas clairement où trouver des renseignements sur ces changements organisationnels.	1	2	3	4	5
3. Je suis (étais) informé(e) à temps sur ce qui va (allait) se passer.	1	2	3	4	5
4. Les travailleurs sont (étaient) traités honnêtement pendant ces changements.	1	2	3	4	5
5. Je trouve (trouvais) que les désagréments liés au processus de changements sont (étaient) répartis équitablement entre tous les travailleurs.	1	2	3	4	5
6. Pour moi, ce qui se passe (s'est passé) n'est (n'était) pas clair de même que les conséquences qui vont (allaient) suivre.	1	2	3	4	5

<b>28. Pensez à la manière dont votre organisation réalise la sélection, l'évaluation et la promotion des travailleurs. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes?</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Tout-à-fait d'accord</b>
1. Les règles et les procédures sont appliquées systématiquement.	1	2	3	4	5
2. Les décisions de la direction sont établies sur base d'informations réunies de la façon la plus complète et la plus soignée possible.	1	2	3	4	5
3. Les décisions concernant une promotion, une sélection ou une évaluation sont clairement expliquées aux personnes concernées.	1	2	3	4	5
4. Les membres du personnel ont l'occasion de faire connaître leur avis avant qu'une décision ne soit prise.	1	2	3	4	5
5. On se soucie peu des intérêts du personnel.	1	2	3	4	5
6. La direction fait preuve d'honnêteté et d'une certaine éthique envers son personnel.	1	2	3	4	5

<b>29. Pourriez-vous notifier la fréquence des propositions suivantes.</b>	<b>Jamais</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Toujours</b>
1. Êtes-vous suffisamment au courant de ce qui se passe dans l'entreprise?	1	2	3	4
2. Êtes-vous bien informé(e) des événements importants qui se produisent dans votre organisation?	1	2	3	4
3. Le processus décisionnel de votre organisation est-il clair?	1	2	3	4
4. Selon les types de problèmes, savez-vous à qui vous adressez?	1	2	3	4

**PARTIE 5: RELATIONS SOCIALES : HARCÈLEMENT MORAL, VIOLENCES PHYSIQUES  
ET HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL**

<b>30. À quelle fréquence les comportements négatifs suivants ont-ils été commis à votre égard au travail durant ces six derniers mois?</b>	<b>Jamais</b>	<b>Rarement</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Toujours</b>
1. Quelqu'un dissimule de l'information dont vous avez besoin et rend de la sorte votre travail plus difficile.	1	2	3	4	5
2. Des plaisanteries moqueuses ou vexantes.	1	2	3	4	5
3. Vous êtes menacé physiquement.	1	2	3	4	5
4. On vous donne du travail en-dessous de votre niveau de compétence.	1	2	3	4	5
5. On vous prive de votre travail ou on vous enlève vos responsabilités.	1	2	3	4	5
6. Des attentions sexuelles non voulues.	1	2	3	4	5
7. Des ragots à votre encontre.	1	2	3	4	5
8. Exclusion des activités de groupe, exclusion de la part des collègues.	1	2	3	4	5
9. Des remarques répétées à l'égard de votre vie privée ou sur vous-même.	1	2	3	4	5
10. Des attaques ou maltraitements physiques.	1	2	3	4	5
11. Des insultes.	1	2	3	4	5

<b>31. De nouveau, pouvez-vous indiquer la fréquence à laquelle vous avez subi ou non les comportements négatifs suivants sur votre lieu de travail durant ces six derniers mois ?</b>	<b>Jamais</b>	<b>Rarement</b>	<b>Parfois</b>	<b>Souvent</b>	<b>Toujours</b>
1. Des remarques insistantes ou des comportements indiquant que vous devriez quitter votre travail.	1	2	3	4	5
2. Des remarques répétées concernant vos erreurs.	1	2	3	4	5
3. Le silence ou une certaine hostilité en réponse à vos questions ou vos tentatives de dialogue.	1	2	3	4	5
4. Une dévalorisation systématique de votre travail et de vos efforts.	1	2	3	4	5
5. Une négligence à l'égard de votre point de vue.	1	2	3	4	5
6. Des blagues à vos dépens et/ou des surprises désagréables.	1	2	3	4	5
7. Vous êtes importunés sexuellement par des gestes ou des mots.	1	2	3	4	5
8. Un manque de respect de vos droits et de vos opinions en raison de votre âge.	1	2	3	4	5
9. L'exploitation de votre travail à des fins privées.	1	2	3	4	5
10. Des réactions négatives autour de vous parce que vous travaillez dur.	1	2	3	4	5
11. Vous êtes insulté(e) ou l'on a des gestes déplacés à votre égard.	1	2	3	4	5



32. Pour pouvoir parler de *'harcèlement'*, un travailleur doit être maltraité de manière *répétitive* et cela pendant une *longue période* sur le lieu de travail. Les comportements négatifs suivants constituent des exemples possibles : entraver la communication (crier et faire du tapage, refuser l'accès à la communication...), dégrader les relations sociales au travail (par exemple, se taire ou s'en aller quand cette personne entre, ...), ternir la réputation personnelle de quelqu'un (répandre des ragots sur quelqu'un, le ridiculiser en public, ... ) rendre l'exécution du travail difficile (par exemple donner trop ou pas assez de travail, inventer des fautes professionnelles...), porter préjudice à la santé (faire exécuter des tâches dangereuses). Par ce type de comportement, la personne harcelée se retrouve dans *une position de faiblesse* et peut se défendre de plus en plus difficilement. Nous ne parlons PAS de *'harcèlement'* lorsqu'il s'agit d'un événement isolé ou lorsque deux personnes en situation équitable règlent entre elles un conflit.

a. Prenant en considération cette proposition, pouvez-vous estimer ...	Non	Oui, mais rarement	Oui, de temps en temps	Oui, plusieurs fois par semaine	Oui, presque tous les jours
1. Avoir été harcelé(e) moralement ces six derniers mois.	1	2	3	4	5
2. Avoir connaissance de quelqu'un dans votre travail se faisant harceler moralement durant les six derniers mois.	1	2	3	4	5

b. Si vous avez entouré les réponses 2, 3, 4 ou 5, répondez aux questions ci-dessous (plusieurs réponses sont possibles). Si vous avez entouré le 1 allez directement à la question 33.	Collègue(s)	Dirigeant(e) Directeur(rice)	Subordonné(es)	Client(s), élève(s), patient(s)
1. Par qui avez-vous été harcelé(e)?	1	2	3	4
2. Par qui la personne sur les lieux de votre travail a-t-elle été harcelée?	1	2	3	4

33. Nous définissons le *harcèlement sexuel* au travail comme des mots, gestes ou attouchements de nature sexuelle (ou avec une connotation sexuelle) dont l'auteur(e) sait ou devrait savoir qu'ils sont ressentis comme désagréables ou humiliants par la personne victime.

a. Prenant en considération cette définition, pouvez-vous estimer ...	Non	Oui, mais rarement	Oui, de temps en temps	Oui, plusieurs fois par semaine	Oui, presque tous les jours
1. Avoir été victime de harcèlement sexuel au travail durant les six derniers mois.	1	2	3	4	5
2. Avoir connaissance de quelqu'un dans votre travail se faisant harceler sexuellement durant les six derniers mois.	1	2	3	4	5

b. Si vous avez entouré les réponses 2, 3, 4 ou 5, répondez aux questions ci-dessous (plusieurs réponses sont possibles). Si vous avez entouré le 1 allez directement à la question 34.	Collègue(s)	Dirigeant(e) Directeur(rice)	Subordonné(es)	Client(s), élève(s), patient(s)
1. Par qui avez-vous été harcelé(e) sexuellement?	1	2	3	4
2. Par qui la personne sur les lieux de votre travail a-t-elle été harcelée sexuellement?	1	2	3	4

34. Nous définissons la *violence au travail* comme étant une situation de fait où un travailleur est persécuté, menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son travail. Il n'est pas nécessaire que cet incident arrive plusieurs fois.

a. Prenant en considération cette définition, pouvez-vous estimer ...	Non	Oui, mais rarement	Oui, de temps en temps	Oui, plusieurs fois par semaine	Oui, presque tous les jours
1. Avoir été victime de violence au travail durant les six derniers mois.	1	2	3	4	5
2. Avoir connaissance de quelqu'un dans votre travail subissant des faits de violence au travail durant les six derniers mois.	1	2	3	4	5

b. Si vous avez entouré les réponses 2, 3, 4 ou 5, répondez aux questions ci-dessous (plusieurs réponses sont possibles). Si vous avez entouré le 1 allez directement à la question 35.	Collègue(s)	Dirigeant(e) Directeur(ice)	Subordonné(es)	Client(s), élève(s), patient(s)
1. Par qui avez-vous été victime de violence au travail?	1	2	3	4
2. Par qui la personne sur les lieux de votre travail a-t-elle été victime de violence au travail?	1	2	3	4

35. Les propositions suivantes concernent la manière dont les violences au travail sont considérées au sein de votre organisation. Ces propositions vous semblent-elles correctes?	Oui	Non	Je ne sais pas
1. Au sein de cette organisation, on veille à empêcher les situations de <b><u>harcèlement moral au travail</u></b> et à intervenir au plus vite si elles se produisent.	1	2	3
2. Au sein de cette organisation, on veille à empêcher les situations de <b><u>violence au travail</u></b> et à intervenir au plus vite si elles se produisent.	1	2	3
3. Au sein de cette organisation, on veille à empêcher les situations de <b><u>harcèlement sexuel au travail</u></b> et à intervenir au plus vite si elles se produisent.	1	2	3
4. Je sais à qui je dois m'adresser en cas de harcèlement moral, sexuel et/ou de violences au travail.	1	2	3
5. Dans cette organisation, des mesures efficaces ont été prises à l'encontre du harcèlement moral et sexuel pour pouvoir stopper celles-ci si elles se produisent.	1	2	3
6. Il existe des mesures pour aller à l'encontre de violence d'une tierce personne (par exemple, de clients, de patients, d'élèves, de travailleurs d'autres organisations, ...) et pour solutionner celle-ci.	1	2	3
7. Les mesures prises au sein de l'organisation limitent l'apparition des violences, du harcèlement moral et sexuel au travail.	1	2	3

## PARTIE 6: PERCEPTION DE VOTRE TRAVAIL

Cette série de questions a trait à la manière dont vous percevez votre travail dans cette organisation. De nouveau, il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Veuillez à répondre à toutes les questions.

36. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes?	as du tout d'accord	Pas d'accord	Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord	D'accord	Tout-à-fait d'accord
1. Pour atteindre quelque chose, vous êtes surtout dépendant de la chance.	1	2	3	4	5
2. Vous ne pouvez finalement changer que peu de choses à la plupart des événements importants de votre vie.	1	2	3	4	5
3. La plupart des mauvaises choses dans votre vie vous arrivent sans que vous ne puissiez y faire grand chose.	1	2	3	4	5
4. Afin d'avoir une vie meilleure, il faut avoir beaucoup de chance.	1	2	3	4	5
5. La valeur de votre travail n'est pas souvent reconnue malgré tous vos efforts.	1	2	3	4	5
6. Dans la société, on ne tient pas trop compte de personnes telles que moi.	1	2	3	4	5
7. Je ne me sens pas heureux dans mon travail.	1	2	3	4	5
8. Mon travail m'ennuie souvent.	1	2	3	4	5
9. Je suis la plupart du temps enthousiaste pour mon travail.	1	2	3	4	5
10. Je trouve du plaisir dans mon travail.	1	2	3	4	5

37. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes?	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord	D'accord	Tout-à-fait d'accord
1. Il m'est difficile de me détendre à la fin d'une journée de travail.	1	2	3	4	5
2. Lorsque je quitte mon lieu de travail, je continue à me faire du souci.	1	2	3	4	5
3. La plupart du temps, c'est seulement à partir du 2 <sup>ème</sup> jour de congé que je me détends.	1	2	3	4	5
4. Il m'est difficile de me concentrer dans mes loisirs après mon travail.	1	2	3	4	5
5. Je peux très facilement ne plus penser à mon travail.	1	2	3	4	5
6. Il m'arrive souvent à la fin d'une journée de travail de ne plus pouvoir faire autre chose à cause de la fatigue.	1	2	3	4	5

<b>38. Dans quelle mesure êtes-vous en accord avec les propositions suivantes?</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Pas d'accord</b>	<b>Partiellement d'accord, partiellement pas d'accord</b>	<b>D'accord</b>	<b>Tout-à-fait d'accord</b>
1. Il m'arrive à la fin d'une journée de ne plus effectuer aussi bien mon travail en raison de la fatigue.	1	2	3	4	5
2. À la fin d'une journée, je me sens épuisé(e) à cause de mon travail.	1	2	3	4	5
3. Il me faut en général plus d'une heure pour être totalement rétabli(e) après mon travail.	1	2	3	4	5
4. Lorsque j'ai du temps libre/des congés, je me fais souvent du souci à propos de mon travail.	1	2	3	4	5

<b>39. Les propositions suivantes concernent la manière dont vous vivez votre travail et comment vous vous y sentez. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle ces affirmations s'appliquent à vous en entourant le chiffre correspondant.</b>	<b>Jamais</b>	<b>Quelque-fois par an ou moins</b>	<b>Une fois par mois ou moins</b>	<b>Quelque-fois par mois</b>	<b>Une fois par semaine</b>	<b>Quelque-fois par semaine</b>	<b>Tous les jours</b>
1. Dans mon travail, je déborde d'énergie.	0	1	2	3	4	5	6
2. Je trouve que le travail que j'effectue est utile et sensé.	0	1	2	3	4	5	6
3. Quand je suis au travail, le temps passe plus vite.	0	1	2	3	4	5	6
4. Quand je travaille, je me sens en pleine forme.	0	1	2	3	4	5	6
5. Je suis passionné(e) par mon travail.	0	1	2	3	4	5	6
6. Quand je travaille, j'oublie toute chose autour de moi.	0	1	2	3	4	5	6
7. Mon travail m'inspire.	0	1	2	3	4	5	6
8. Quand je me réveille le matin, j'ai envie d'aller travailler.	0	1	2	3	4	5	6
9. Quand je travaille intensivement, je me sens heureux-se.	0	1	2	3	4	5	6
10. Je suis fier(e) du travail que je fais.	0	1	2	3	4	5	6
11. Je suis complètement absorbé(e) par mon travail.	0	1	2	3	4	5	6
12. Lorsque je travaille, je peux poursuivre longtemps sans m'arrêter.	0	1	2	3	4	5	6
13. Mon travail est pour moi un défi.	0	1	2	3	4	5	6
14. Mon travail m'exalte.	0	1	2	3	4	5	6
15. À mon travail, je fais preuve d'une grande énergie intellectuelle.	0	1	2	3	4	5	6

## PARTIE 7: RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### 40. Quel est votre sexe?

1.  Homme
2.  Femme

### 41. Quelle est votre date de naissance?

19\_\_\_\_\_

### 42. Quel est votre diplôme le plus élevé?

1.  Aucun
  2.  Enseignement primaire
  3.  Enseignement secondaire inférieur
  4.  Enseignement secondaire supérieur
  5.  Enseignement supérieur non-universitaire
  6.  Enseignement universitaire
  7.  Autre :
- 

### 43. Vous avez ...

1.  Aucun partenaire
2.  Un partenaire avec lequel vous habitez
3.  Un partenaire avec lequel vous n'habitez pas

### 44. Avez-vous des enfants?

1.  Oui
2.  Non

### 45. Code personnel

Si vous êtes d'accord, nous aimerions à l'avenir vous soumettre un autre questionnaire qui nous donnera une idée de l'évolution de certaines caractéristiques (par exp., les relations sociales au travail). Nous voudrions à cet effet, vous demander de composer un code personnel sur base d'éléments mentionnés ci-dessous. Lors d'une prochaine mesure, nous vous redemanderons ces éléments afin que vous puissiez recomposer ce code. Il n'est donc pas nécessaire de le conserver.

Ce code n'est connu que de vous. Comme nous ne pouvons pas vérifier la correspondance entre la personne et son code, il ne compromet en aucune façon l'anonymat et la confidentialité de vos réponses. De plus, ce code n'est utilisé que dans le cadre d'une recherche purement scientifique et n'a absolument rien à voir avec l'organisation dans laquelle vous travaillez.

Le code se compose des données suivantes :

1. Donnez la **1<sup>ère</sup>** et la **dernière lettre de votre lieu de naissance**  
(par exp. Namur => N R) : .... ....
2. Donnez la **1<sup>ère</sup>** et la **dernière lettre du nom de famille de votre mère**  
(par exp. Dumont => D T) : .... ....
3. Donnez le **2<sup>ème</sup>** et le **dernier chiffre du code postal de la commune où vous résidez actuellement**  
(par exp. 1360 => 30) : .... ....
4. Donnez la **1<sup>ère</sup>** et la **dernière lettre du prénom officiel de votre père**  
(par exp. Hector => HR) : .... ....

*Merci d'avance pour votre collaboration !*  
**VÉRIFIEZ BIEN SI VOUS AVEZ RÉPONDU À TOUTES LES QUESTION**

