



Le harcèlement moral au travail
néfaste pour les résultats d'entreprise
Belgique 2007

DOSSIER

Le harcèlement moral au travail néfaste pour les résultats d'entreprise

13% des travailleurs belges disent avoir été victimes de harcèlement moral au travail l'année passé. Dans 50% des cas, le responsable hiérarchique en est l'auteur. Les conséquences de cet harcèlement moral ne sont pas piquées des vers: une satisfaction diminuée sur le lieu du travail, plus de maux physiques et mentaux, un absentéisme maladie plus prononcé et une plus grande rotation du personnel. Voilà ce qui ressort de l'enquête la plus récente de ZebraZone. Un échantillon représentatif de 1512 salariés belges a participé à cette étude.

Le harcèlement moral au travail est aussi fréquent en Belgique qu'en France, et le nombre de cas de harcèlement moral n'a pas augmenté de manière significative en Belgique ces dernières années.

Les victimes de harcèlement moral ne sont pas uniquement moins satisfaites au travail, elles signalent aussi sensiblement plus de maux physiques et mentaux, comme des maux aux épaules, à la nuque et à l'estomac, maux de tête, essoufflement, palpitations, dépression, éruptions de colère, être sec, perte de contrôle, insatisfaction par rapport à elles-mêmes et dévalorisation.

Ce n'est pas que le travailleur qui souffre de ce harcèlement moral; l'organisation également. Les travailleurs belges ayant été victimes de harcèlement moral au travail l'année passée se sont en moyenne absents 10 jours de plus pour des raisons de santé que leurs collègues non-harcelés. De plus, 49% d'entre eux ont l'intention de quitter l'entreprise à court ou long terme, alors que ce taux n'atteint que 28% chez les non-victimes.

La discrimination, le harcèlement sexuel et la violence sur le lieu du travail ont également un effet négatif sur la satisfaction et la santé du travailleur et sur l'absentéisme et la rotation du personnel.

1. Les Belges harcèlent moralement autant que les Français

- Environ 13% des travailleurs belges disent avoir été victimes de harcèlement moral au travail l'année passée. En France, ce taux est très semblable, plus précisément un peu plus de 12%.

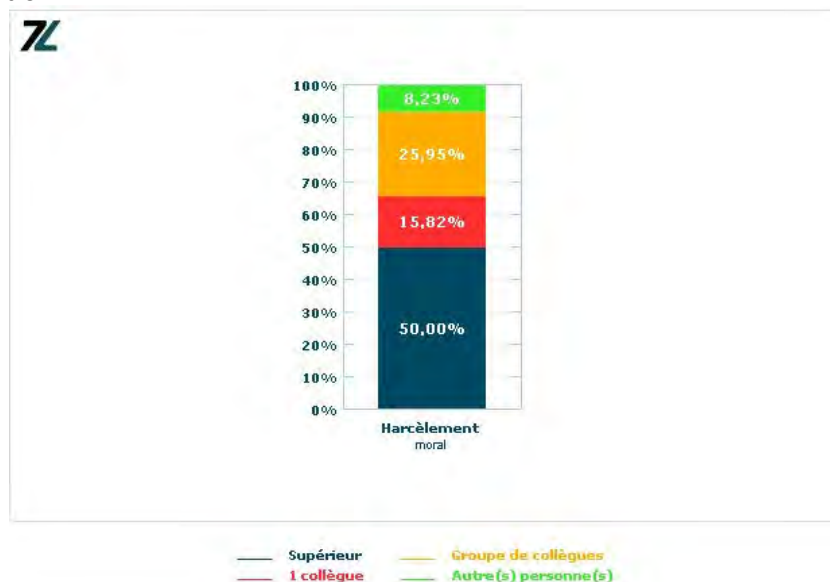


- En comparaison avec l'année 2005, le taux de victimes de harcèlement moral n'a pas sensiblement augmenté. A l'époque, ce taux s'élevait à un peu plus de 12%.



2. Ce sont surtout les supérieurs hiérarchiques qui sont coupables de harcèlement moral

- Les travailleurs ayant été victimes de harcèlement moral l'année passée indiquaient dans 50% des cas que l'auteur était leur supérieur. Selon 26%, il s'agissait d'un groupe de collègues, 16% disaient qu'il s'agissait d'1 collègue et selon 8% c'était quelqu'un d'autre.



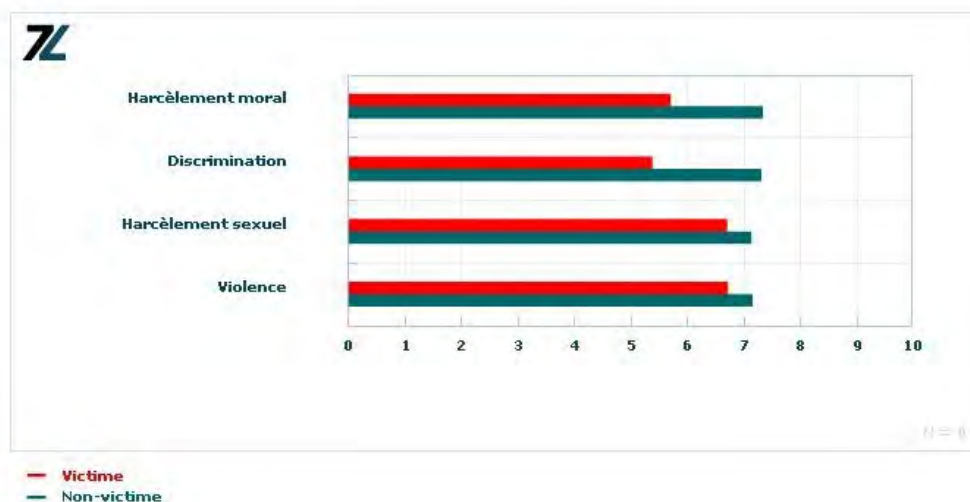
- Le supérieur est également le principal auteur de la discrimination (dans 55% des cas) et du harcèlement sexuel (44%). La violence par contre ne provient en général pas du supérieur ou de collègues mais plutôt de quelqu'un d'autre (clients, fournisseurs, patients, etc.) (64%).

3. Les victimes de harcèlement moral sont globalement moins satisfaites sur le lieu du travail

- Les travailleurs ayant été victimes de harcèlement moral au travail sont sensiblement moins satisfaits au travail: leur score de satisfaction global ne s'élève qu'à 5,71 sur 10 ; alors que les travailleurs qui n'ont pas souffert de harcèlement moral atteignent un score de 7,34 sur 10.



- Les travailleurs victimes de discrimination sont également moins satisfaits de leur travail. Les travailleurs qui ont été victimes de violence ou de harcèlement sexuel obtiennent également un score affaibli pour la satisfaction mais la différence est moins importante que pour celui des victimes de discrimination et/ou de harcèlement moral.



- En France également, nous constatons que les victimes de harcèlement moral sont clairement moins satisfaites de leur travail.

4. Les victimes de harcèlement moral sont moins satisfaites dans tous les domaines

- Le graphique radar ci-dessous montre que les travailleurs belges victimes de harcèlement moral sont sensiblement moins satisfaits dans tous les domaines. En France, ces résultats sont confirmés.

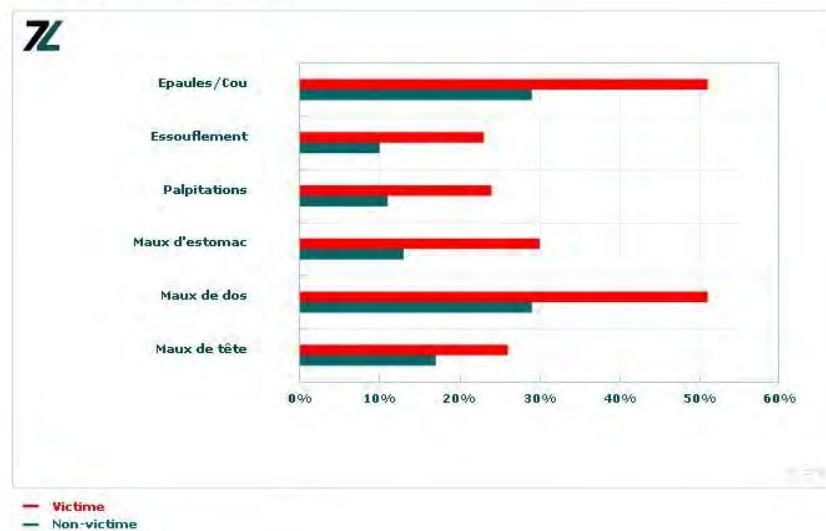


5. Les victimes de harcèlement moral souffrent plus de maux physiques et mentaux

- Les victimes de harcèlement moral signalent souffrir sensiblement plus de maux physiques et de santé que les non-victimes : douleurs aux épaules et à la nuque (51% par rapport à 29%), maux de dos (51% par rapport à 29%), maux à l'estomac (30% par rapport à 13%), maux de tête (26% par rapport à 17%), palpitations (24% par rapport à 11%) et essoufflement (23% par rapport à 10%).

La santé physique | Belgique 2007

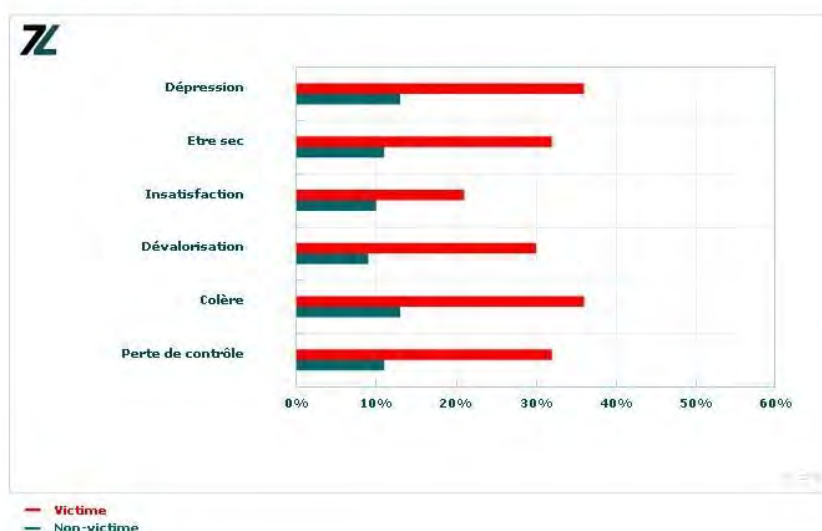
% des travailleurs souffrant de ...



- Les victimes de harcèlement moral signalent souffrir sensiblement plus de maux mentaux : dépression (36% par rapport à 13%), colère (36% par rapport à 13%), être sec (32% par rapport à 11%), perte de contrôle (32% par rapport à 11%), dévalorisation (30% par rapport à 9%) et une insatisfaction par rapport à soi-même (21% par rapport à 10%).

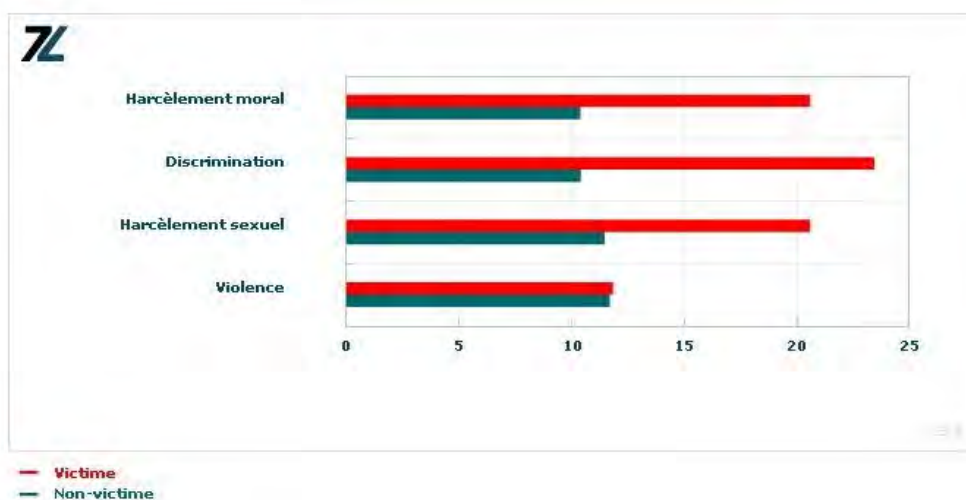
La santé mentale | Belgique 2007

% des travailleurs souffrant de ...



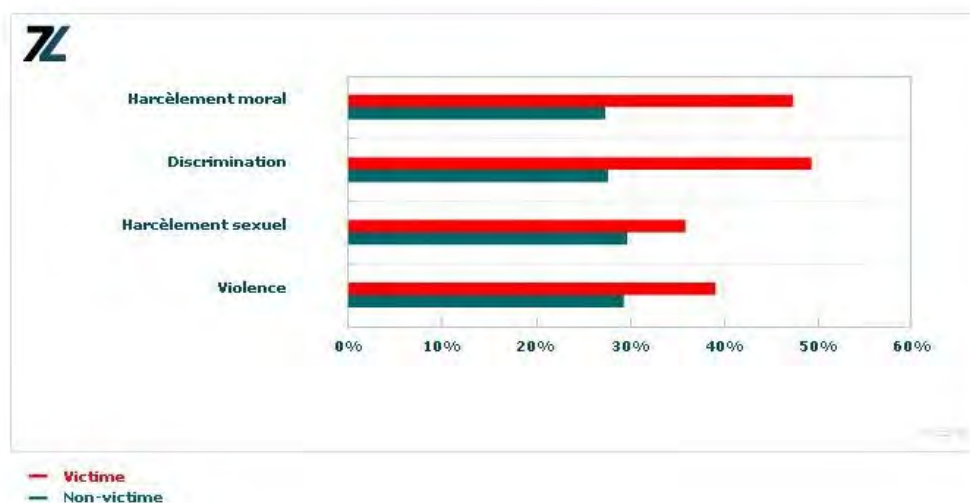
6. Les victimes de harcèlement sont plus souvent absentes

- L'année passée, les travailleurs belges ayant été victimes de harcèlement moral se sont absentés en moyenne 10 jours de plus pour des raisons de santé que leurs collègues non-harcelés. En France, les travailleurs harcelés se sont absentés en moyenne 6 jours de plus.
- Les victimes de discrimination sont en moyenne absentes 13 jours de plus que les non-victimes et les victimes de harcèlement sexuel en moyenne 8,5 jours de plus que les non-victimes. Étonnamment, en Belgique les gens ne s'absentent pas plus pour cause de violence sur le lieu du travail.



7. Les travailleurs harcelés ont plus souvent l'intention de quitter leur organisation

- 49% des victimes de harcèlement ont l'intention de quitter l'organisation à court ou à long terme alors que ce taux est sensiblement inférieur chez les non-victimes, notamment 28%. Nous remarquons le même schéma en France.
- La discrimination mène à une hausse sensible de l'intention de quitter son employeur (51% d'intention de quitter chez les victimes par rapport à 28% chez les non-victimes).
- Par contre, la violence et le comportement sexuel non-désiré ont un impact plus faible (et pourtant significatif) sur l'intention de quitter son employeur.





Méthodologie et échantillon

L'étude est basée sur un échantillon (indépendant des entreprises) représentatif composé de 1512 répondants salariés. Les caractéristiques sociodémographiques qui ont été considérées pour garantir la représentativité de l'échantillon sont: le sexe, l'âge, l'ancienneté, la profession, le type d'entreprise, la région, la taille de l'entreprise, le régime de travail et le diplôme. L'échantillon a été composé de façon à ce que la répartition corresponde à celle sur le marché belge du travail en fonction des données INS et ONSS.

Preneur de l'initiative

Cette étude a été effectuée par **ZebraZone**. ZebraZone permet aux entreprises d'évaluer et d'optimiser entre autres la satisfaction du personnel, le stress et le bien-être sur le lieu du travail. Grâce à des tableaux de bord faciles à interpréter, qui reflètent les résultats de modèles de mesure développés de manière scientifique, ZebraZone offre au décideur en RH la base optimale pour prendre des dispositions adéquates en relation avec la formation, le coaching, la politique salariale, la gestion de carrière, entreprendre en tenant compte de l'âge, l'outplacement, etc.

www.zebrazone.be

Contact

Pierre Eggermont
Manager HR Measurement
ZebraZone
Securex Research Center
Brouwerijstraat 1
B-9031 Gent (Drongen)
Tel: +32(0)9/280.40.73
Email: info@zebrazone.be