HAL
open science

Dire le harcèlement au travail : l'élaboration d'un vécu traumatique

Sarah Colé, Virginie Althaus, Odile Camus

To cite this version:

Sarah Colé, Virginie Althaus, Odile Camus. Dire le harcèlement au travail : l'élaboration d'un vécu traumatique. Le côté obscur de la communication des organisations, ORG&CO, MICA, Mar 2019, Pessac, France. hal-02528625

HAL Id: hal-02528625

https://normandie-univ.hal.science/hal-02528625

Submitted on 6 Apr 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Dire le harcèlement au travail : l'élaboration d'un vécu traumatique
Telling about harassment at work: the elaboration of a traumatic experience

COLÉ, Sarah, Université de Rouen Normandie
ALTHAUS, Virginie, Université de Rouen Normandie, Centre de Recherche sur les Fonctionnements et Dysfonctionnements Psychologiques (CRFDP)
CAMUS, Odile, Université de Rouen Normandie, Centre de Recherche sur les Fonctionnements et Dysfonctionnements Psychologiques (CRFDP)

Résumé en français

Les conséquences psychiques du harcèlement moral au travail sont fréquemment décrites dans la littérature en termes de stress post-traumatique. Mais le harcèlement se définit par la répétition de faits stressants, tandis que le traumatisme suppose la survenue brutale d'un événement violent. Cette recherche interroge le caractère traumatique du vécu du harcèlement à partir de la narration qu'en font des victimes, issues de contextes organisationnels divers, au cours d'entretiens semi-directifs. Ces productions ont fait l'objet d'une double analyse : thématique et discursive. Le contenu du harcèlement (le récit des faits) ne se dit que peu à peu, dans une temporalité échappant à la structure narrative. L'ensemble des indicateurs retenus pour l'analyse témoigne en faveur d'un vécu traumatique du harcèlement.

Résumé en anglais

Harassment at work has significant psychological consequences, often described as post-traumatic stress in the literature. However, harassment at work can be defined as a repetition of stressful events, whereas trauma involves the abrupt onset of a violent event. This research discusses the traumatic nature of harassment experienced by victims from different organisational contexts, through their narratives. We conducted semi-directive interviews that were analysed by combining thematic and discourse analyses. Participants described harassment content (*i.e.* the narrative of the facts) little by little, in a temporality escaping the narrative structure. Indicators we selected for the analysis suggest that harassment at work refers to a traumatic experience.

Mots clés en français : Harcèlement moral au travail ; Narration ; Traumatisme
Mots clés en anglais : Harrassment at work; Narrative; Trauma

Introduction

La notion de harcèlement moral au travail se diffuse depuis une quinzaine d'années en France, notamment *via* les travaux de Marie-France Hirigoyen (1998). Depuis 2002, le Code du travail et le droit public ont mis en application des dispositions (lois, obligations pour l'employeur et pour l'administration, etc.) afin de prévenir et de faire reconnaître les situations relevant du harcèlement moral au travail. Dès lors, on a constaté un accroissement des plaintes ou des signalements pour harcèlement moral dans les milieux professionnels (Salah-Eddine, 2010), ainsi que des demandes d'accompagnement ou de la création de dispositifs institutionnels (cellules…). La violence au travail n'est certes pas un phénomène nouveau, mais son augmentation est assez largement soulignée, du fait de « forces de désintégration sociale qui constituent des individus solitaires aux prises avec l'organisation » (Lhuilier, 2006, p. 11). La multiplication des cas et des « plaintes » serait alors révélatrice des nouvelles réalités du monde du travail (Faulx, 2009) et des formes d'organisation qui en découlent.

Les approches de la violence au travail sont plus ou moins centrées sur l'individu ou la situation de travail. Une première approche met en avant le rôle des déterminants intra et interindividuels intervenant dans ce phénomène caractérisé par des « conduites abusives ». Mais cette approche, focalisée sur les caractéristiques individuelles du harceleur et de la victime, risque d'occulter le rôle des déterminants sociaux, et en premier lieu de ceux relevant de l'organisation du travail.

L'approche organisationnelle ou socio-organisationnelle (Davezies, 2004 ; Lhuilier, 2006) quant à elle est focalisée sur les conditions concrètes dans lesquelles les mouvements destructeurs peuvent émerger (Cintas, 2007). Elle permet ainsi de mettre en lumière les contextes organisationnels qui constituent un « terrain propice » au développement de tels mouvements. Les travaux de Leymann, qui s'inscrivent dans une perspective psychosociologique, considèrent alors que « le mobbing est beaucoup plus un phénomène résultant des conditions de travail qu'un champ de règlement des conflits personnels » (Leymann, 1996, p. 46).

Le caractère traumatogène du harcèlement moral au travail

Les conséquences psychiques du harcèlement moral au travail sont fréquemment décrites dans la littérature en termes de troubles proches du stress post-traumatique (Jehel, 2014). Mais le harcèlement se définit par la répétition d'agissements hostiles sources de stress, tandis que le traumatisme fait suite à la survenue brutale d'un événement violent. En fait, l'on peut considérer qu'à la soudaineté de la violence se substitue « la charge de la répétition des agissements stressants dans un contexte précis avec des modalités de répétitions qui transforment, le contexte de travail, en cauchemar. » (Jehel, 2014, p. 643). Il s'agit ainsi d'envisager l'étiologie du traumatisme sous un angle un peu différent et de faire l'hypothèse du caractère traumatogène de l'exposition chronique à différents événements stressants, qui constituent une menace pour l'intégrité psychique de la personne au travail (Bonafons, Jehel & Coroller-Béquet, 2009).

Nombre d'auteurs rendent compte d'un état de stress post-traumatique chez les victimes de harcèlement. Depuis la fin des années 1990, plusieurs études se sont en effet attachées à identifier la prévalence du stress post-traumatique chez les victimes (par exemple, Mikkelsen & Einarsen, 2002 ; von Strachwitz, 2002…). La plupart de ces recherches mobilisent les critères du DSM-IV[1] afin de caractériser le stress post-traumatique, à l'exception du premier : une cause

1 Par exemple, Bonafons et al. (2009) font mention de trois principaux critères retenus dans les études : reviviscence des événements traumatiques (critère B), évitement des stimuli associés aux situations traumatiques (critère C), manifestations d'une activation neurovégétative : irritabilité, difficultés de concentration… (critère D). Cette perturbation doit durer plus d'un mois (von Strachwitz, 2002).

unique (présumée) du traumatisme. D'autres études, moins nombreuses, s'appuient sur l'analyse des récits des personnes se désignant comme victimes de harcèlement moral au travail. Bouteyre et Vitale (2006) ont ainsi analysé les témoignages de personnes se décrivant comme victimes sur un forum Internet : environ 6 % des personnes qui ont témoigné sur ce forum évoquent un « choc », un « traumatisme » ou utilisent le verbe « choquer ».

Si le recours aux critères du DSM-IV peut contribuer à l'étude des liens entre harcèlement moral au travail et traumatisme, l'analyse qualitative offre un angle d'investigation complémentaire en mettant l'accent sur les significations construites par les victimes. Cette recherche interroge ainsi le caractère traumatogène du vécu du harcèlement moral au travail à partir de la narration qu'en font des personnes s'auto-désignant comme victimes. Dans cette perspective, nous considérons que la violence et la soudaineté qui définissent classiquement le fait potentiellement traumatique ne sont pas tant propriétés du fait, que de l'expérience d'un sujet confronté à ce fait.

Méthode

Ce travail relève d'une approche qualitative. Nous avons effectué des entretiens semi-directifs (durée : environ 1h) auprès de neuf personnes se décrivant comme ayant été victimes de harcèlement au travail et issues de contextes organisationnels divers. Ces entretiens ont été intégralement retranscrits et ont fait l'objet de deux analyses :

- Une analyse thématique, ciblant le contenu du propos et permettant de repérer des « unités sémantiques de base », ensuite regroupées et catégorisées *via* une grille d'analyse (Blanchet & Gotman, 2015). Une fois ces unités regroupées dans chaque catégorie, un sens leur est attribué (exemple : sous-thème : émotions/ressentis – unité sémantique : « donc quelque part, à la limite ça me culpabilisait aussi […] » – sens : culpabilité).
- Une analyse du discours ciblant l'organisation discursive (Charaudeau, 1992) ainsi que la mise en scène discursive des principaux objets du propos (analyse cognitivo-discursive, Ghiglione, Kekenkosch & Landré, 1995).

Résultats

L'analyse thématique

L'analyse thématique a été réalisée à partir d'entretiens menés avec cinq sujets qui occupaient un emploi dans le secteur privé et quatre dans la fonction publique (voir annexe 1 pour de plus amples détails). La grille d'analyse comportait cinq grands thèmes (le récit du harcèlement, son contexte, les acteurs de la situation, la reconnaissance du harcèlement et la reconstruction de la personne), eux-mêmes divisés en sous-thèmes (voir annexe 2). Nous détaillerons ici l'analyse relative à deux catégories thématiques.

a) Nature du harcèlement et identification du ou des harceleur(s)[2]

Dans le récit qui a été fait du harcèlement, six personnes se désignaient comme victimes d'un harcèlement « vertical descendant » (exercé par un ou une responsable hiérarchique) et trois faisaient plutôt référence à un harcèlement « mixte » (émanant des collègues et de la hiérarchie). Tous les interviewés se décrivant comme victimes d'un harcèlement vertical descendant ont fait référence à une personne lorsqu'ils désignaient la source des agissements hostiles (exemples : « elle avait pas peur et d'ailleurs elle nous le disait hein », Marie, à propos de sa supérieure hiérarchique ; « il avait tellement d'impact négatif et tellement été mauvais et méchant avec le personnel », Laura, à propos du directeur).

2 Thème 3 « Les acteurs de la situation », sous-thème « la figure du harceleur », voir annexe 1.

Deux participants victimes de harcèlement mixte ont plutôt fait allusion à un groupe ou à une institution pour désigner les responsables des agissements hostiles : « parce que c'est la faute de mon… de mon administration », Daniel ; « les hommes », « les hommes du service », Isabelle. Une participante (Anna) se référait à plusieurs personnes, mais de façon individuelle et plus rarement en tant qu'entité groupale.

b) La reconstruction de la victime[3]

Suite au récit des événements constitutifs du harcèlement, les interviewés ont souvent dressé le « bilan » de ce qui leur est arrivé. Ces énoncés ont ainsi été regroupés dans la catégorie thématique relative à « la reconstruction de la victime ». Deux interviewées ont fait référence de manière explicite à un traumatisme. Élodie indique « y'a eu un traumatisme […] si j'avais pas été traumatisée, […] » et Margot affirme qu'il « y'a eu un traumatisme quand même chez moi ». Il pouvait aussi s'agir d'évoquer une blessure ou un phénomène destructeur (« une blessure qui est profonde, que personne peut voir mais qui sera toujours à vif », Isabelle ; « une femme détruite complètement », Laura ; « c'est destructeur quand même », Béatrice).

La grille de lecture du traumatisme peut également être convoquée, de manière indirecte, lorsque que les interviewés font le lien entre ce qu'ils ont vécu et l'apparition de conduites d'évitement, de difficultés à se concentrer ou à se projeter, évoquées comme des freins à la reconstruction : « je n'y suis plus retournée, j'ai, j'ai évité…» (Béatrice) ; « j'arrive même plus à me projeter ailleurs » ou « là où avant je mettais… je vais mettre une heure quoi […] parce que je suis fatiguée quoi » (Isabelle) ; « Puis je commence tout et je finis rien » (Margot).

Des indices de ruptures ont également été repérés au sein de cette catégorie thématique, c'est-à-dire que certains interviewés faisaient une nette distinction entre l'avant et l'après les faits : « je ne travaille plus avec les mêmes… avec le même… la même façon de voir les choses. » (Élodie) ; « aujourd'hui, j'en arrive que je fais plus confiance à l'entreprise » (Michel) ; « c'est pas moi. J'étais une personne organisée » (Margot). Laura quant à elle déclare ouvertement être une « autre personne ».

L'analyse du dire

Dans l'analyse thématique, les thèmes dégagés rendent compte de la structure narrative des entretiens : Contexte initial – Harcèlement – Résolution. Mais cette structure n'est pas directement lisible dans la linéarité du récit.

a) Organisation narrative

Plus précisément, l'événement (le harcèlement) venant modifier la situation initiale, surgit régulièrement dans le discours sous la forme d'une référence au temps - un « moment », un « jour » -, sans être développé dans sa dimension factuelle (hésitations, phrases inachevées, enchevêtrements de propositions subordonnées...). Dans l'exemple suivant, la référence à un « commencement » revient tout au long de l'entretien :
« C'est vrai que **très vite y a eu quand même**... elle m'a fait... (3'30) (…) et puis je dirais que **ça a commencé** un p'tit peu **à partir de là** (5'30) (…) Et en fait on m'a dit clairement **à ce moment-là** et **c'est là que ça a commencé** (9') (…) Bah je dirais février 2014 **ça a commencé** sérieusement (10') (…) Et là, c'est là que le placard **a commencé** (18') » (Élodie).

La temporalité est saccadée, l'interviewé pouvant invoquer l'oubli :

3 Thème 4 « La reconstruction de la victime », voir annexe 1.

« **c'est là que j'me souviens plus**… (…) Oui une pression. Une pression verbale. Une pression euh… **Là, c'est là que j'me rappelle plus bien** quoi… (9'30) » (Michel).

Ou encore, l'interviewé décrit avec nombre détails la situation antérieure, reportant indéfiniment le récit des faits (voir données supplémentaires 1).

Dans l'exemple suivant, après un récit au passé qui semble conclu, l'interviewé introduit l'événement critique sans transition, et au présent :
« Donc **voilà quoi**, j'aurais dû sortir les documents euh… **Voilà quoi**. (…) Et euh… Alors comment ça s'est passé… J'ai tellement… (…) Euh, il m'a… **un matin j'arrive** (10') » (Béatrice).

Les faits eux-mêmes semblent indicibles (propositions inachevées) :
« Alors à la suite de ça **il a fait un...** (…) Alors là **il a noté que...** (31'30) » (Anna).
Cette indicibilité se traduit fréquemment par des constructions syntaxiquement incomplètes, par exemple avec accumulation de propositions subordonnées :
« et au bout de, quand je suis arrivé dans l'entreprise, parce que si vous voulez, moi personnellement je me présente d'ailleurs en… Euh, je suis rentré dans la fonction publique en 82 (3') » (Daniel).

Dans certains entretiens, les faits sont parsemés tout au long de l'entretien. Dans d'autres, ils sont intégrés dans des séquences narratives complètes, mais sous la forme d'une accumulation factuelle qui semble devoir se poursuivre à l'infini, sans s'inscrire dans la temporalité du récit :
« **Tous les jours ou quasiment tous les jours** c'était une réflexion, ou d'ordre sexuel ou j'avais mal dormi c'est parce que j'avais euh... j'avais fait des choses toute la nuit euh... **Un autre jour** j'avais une couleur de cheveux, est-ce que mes poils pubiens étaient de la même couleur euh... **Et euh, après sur le travail c'était** que j'étais pas compétente (2') » (Isabelle).
De ce temps circulaire émane alors une impression d'oppression diffuse :
« Les mois ont suivi et mon tour est venu. Mon tour est venu où chaque chose que je faisais euh, c'était la même chose. C'était que reproche, que euh… (...) Tout était prétexte à ce que rien n'aille. Et on a même travaillé avec des rats dans le magasin. Et euh, il fallait rien dire. Il fallait rien dire, il fallait que je me taise, on savait qu'on travaillait avec des rats dans le magasin, et euh… Il fallait se taire, on ne devait rien dire. (6') » (Béatrice).

En revanche, dans deux entretiens, est observée une structure narrative canonique ; mais ces récits ont été produits par des victimes résilientes. Et dans ces mêmes entretiens, les faits sont énoncés sans détour (voir données supplémentaires 2). Le caractère progressif du harcèlement est également bien restitué dans ces entretiens (données supplémentaires 3).

b) Désignation de l'entité harceleuse

Ont été relevés les choix lexicaux renvoyant aux différents thèmes, et en particulier à l'entité harceleuse : source diffuse dans la plupart des cas, désignée de manière impersonnelle, ou bien par un pronom personnel sans antécédent. Ainsi dans certains entretiens, il est très difficile d'identifier l'entité harceleuse :
« **C'était** voilà, **c'était** des réflexions, **c'était** des humiliations devant les élus, devant les administrés voilà, c'était parti comme ça. (…) C'est-à-dire que à chaque fois je me disais "de toutes façons, ça n'ira pas, le courrier ne conviendra pas". Et systématiquement effectivement le courrier ne revenait pas. **Ça revenait déchiré** euh, ça va pas. (11') » (Élodie).
Ou encore :

« Euh…Alors… fffff, parce qu'**il y avait** des reproches… **Il y avait** des reproches sur des performances euh…euh… sur les résultats. (…) et puis euh, et puis voilà quoi, **c'était** des reproches sur les résultats constants euh… (9') » (Michel).
« C'était **on te suit** euh, **on te suit** dans les toilettes euh, **on te suit** dans les frigos, **on te fait faire** des, **on te fait refaire** ce que t'as déjà fait. **On te fait refaire** les, les travaux que t'as déjà fait, **on te jette** des articles par terre parce que ils sont pas assez bien placés, **on te les jette** et après **on t'ordonne** de les ramasser avec le doigt. (7'30) » (Marie).

Lorsque le harceleur s'avère protégé par la hiérarchie organisationnelle, sa désignation se fait occasionnellement avec un pronom pluriel, mais toujours sans antécédent :
« Et là, le jour, du moment où **on** m'a refusé donc, de partir une demi-heure plus tôt, (...) **il** contrôlait à ce qu'il n'y ait personne dans l'établissement, le fermer… (...) Et là, bon, et bien **on** me le reprochait. Alors euh, **ils** disaient donc euh, dans ce courrier (25') » (Daniel).
Dans cet entretien d'ailleurs, la victime semble craindre de désigner nommément le harceleur :
« Parce que ce qu'**ils** avançaient n'étant pas vrai, il y a une **faute grave de mon…** de la gestion de la caisse. (30'30) » (Daniel).

Là encore, certains entretiens se distinguent par une identification très personnalisée du harceleur. En particulier, la mise en cause des sentiments, de la personnalité, du vécu, du harceleur, caractérise les entretiens de victimes résilientes :
« Mais pourquoi ? Pourquoi ? J'ai jamais eu l'explication, pourquoi ? Est-ce que **il a senti** euh le fait d'avoir quelqu'un de faible sur qui il pouvait dominer et du coup **ça lui plaisait** ça lui, **il avait l'impression** d'avoir un sentiment de puissance, d'autorité peut-être qu'il n'avait pas ailleurs. Euh, est-ce que c'est un pro... **quelqu'un qui a un problème** dans le fait euh, **qui aime dominer** des femmes, je ne sais pas. Je n'ai jamais su. (13') » (Laura) (voir aussi données supplémentaires 4).

Mais dans la plupart des entretiens, lorsque le harceleur est personnifié et qualifié, c'est de façon indirecte, par exemple en rapportant les propos d'autrui (données supplémentaires 5), ou bien lorsque l'interviewé relate une situation dans laquelle il n'est que témoin :
« On avait une personne qui était obèse chez nous, et euh, elle l'a regardée elle a fait "et bah alors, on travaille comme Bibendum" et en faisant les gestes de la grosse qui, qui marche quoi. **Elle était méchante quoi, méchante**. (18'30) » (Marie).

c) Soutien organisationnel

La recherche active de soutien à l'intérieur de l'organisation suppose d'avoir identifié les faits pour ce qu'ils sont, et partant, d'avoir circonscrit leur cause en la rapportant à l'entité harceleuse et non à soi-même. Elle suppose également une confiance organisationnelle, en particulier en la hiérarchie, que les faits ne permettent pas souvent. Aussi seuls quelques entretiens rendent-ils compte de cette recherche de soutien (voir données supplémentaires 6).

Lorsqu'un allié efficace est trouvé au sein de l'organisation, allié qui ce faisant se met lui-même plus ou moins en danger, il est discursivement construit comme agent d'actions dont la victime est patient bénéficiaire :
« Elle a vu à quel genre d'énergumène elle avait à faire, et elle a pas eu froid aux yeux. Et elle **m'a dit**, je vais me battre **pour toi**. (16') (…) Et elle a fait en sorte de **m'avoir** tous les cours, (...) elle venait **me faire** les cours. **M'expliquer**, en bénévole hein. (...). Bah **elle m'a aidée**. (17') » (Laura)
Ou encore :

« Et... et du coup elle **m'a envoyée** euh, vers mon ancienne responsable euh, la responsable recrutement emploi, formation qui elle a effectivement noté tout mais **m'a envoyée** vers la DRH. Donc elle a réussi à **m'avoir** un... rendez-vous assez rapidement (8'30) » (Isabelle)

Cela étant dans la plupart des entretiens, le principal, voire le seul, soutien organisationnel identifiable, est indirect : ce sont les autres victimes.
« Là je me suis rendue compte je me suis dit mais ouf, je… **je suis pas anormale, y'a quelqu'un qui n'a pas été… qui était comme moi qui trouvait que c'était pas normal**. Et pourtant elle est restée que quelques mois et finalement je me dis elle n'a pas fini son contrat parce que l'ambiance lui pesait. Voilà. Et y'avait **une autre personne aussi**, qui faisait un autre remplacement qui en fin de compte euh, n'a pas été prolongé parce que elle s'est… elle s'est pas laissée faire **non plus** par les collègues euh, qui faisait subir euh… des pressions, des pressions au travail quoi. (11'30) » (Isabelle, voir aussi données supplémentaires 7).

D'ailleurs, le récit de faits de harcèlement dont d'autres ont été victimes est toujours plus précis et structuré que le récit de ce que l'interviewé a lui-même subi :
« **La jeune femme** qui était là, travaillait avec une autre collègue, et elle était enceinte et elle a eu un... un différend avec cette chef, cette chef a eu un... l'a poussée à un moment et sur le coup de l'énervement elle l'a poussée, elle s'est cognée, elle a perdu son bébé. Et tout a commencé là. Et là ça a commencé où **la dame** elle a décidé de porter plainte, **ma collègue** a décidé de porter plainte (23'30) » (Marie) (voir aussi données supplémentaires 8).

Et le fait de convoquer une entité collective en position de victime, donc d'établir un rapport, fut-il implicite, entre une appartenance catégorielle et le fait d'être harcelé, semble faciliter l'adoption d'une posture réactive face au harceleur :
« Et je me suis rendue compte que, du moment où y'avait **des femmes** qui se mettaient entre sa route, (Geste et bruit d'arme à feu). C'était... il ne supportait pas **une femme** qui lui tienne tête. J'ai vu qu'**une seule femme**, c'est la directrice de communication qui lui faisait du rentre-dedans (...). Et je pense que, là il avait trouvé plus fort que lui, et du coup il se mouillait pas. (18'30) (…) Y'avait **des filles** qui rentraient mais... mais terrorisées, terrorisées. (…) Là maintenant ? Ah oui, ah oui, ah oui syndiquée ou pas syndiquée, je lui aurais fait comprendre que **les femmes** c'est pas des chiennes quoi. (54') » (Laura).

d) Expression émotionnelle

Quant au lexique utilisé dans la description des faits, deux types opposés se dégagent : soit la description est factuelle, le lexique est non connoté, l'expressivité émotionnelle est absente ; soit le lexique est orienté vers l'expression de la brutalité, de la violence, etc., mais ces attributs émotionnellement chargés ne sont référés à aucun objet. Les émotions sans les faits, ou les faits sans les émotions... La survenue de l'événement est ainsi généralement caractérisée par la soudaineté et référée à une rupture dans la vie de la victime, sans que l'événement lui-même ne soit défini ; ou plutôt, comme s'il ne pouvait être défini au-delà de cette caractérisation :
« Et c'est là que... **tout a... chaviré** pour moi. (1'30) » (Isabelle)
« C'était une entreprise familiale donc j'étais, quelque part j'étais dans la famille entre guillemets tu vois, et c'était, et, et pi après quand tu, quand tu subis des revers comme ça, où **d'un seul coup** tu, tu vaux plus rien euh, t'as plus de reconnaissance euh... (33') Et et là, y'a une euh, y'a **une cassure** quelque part quoi. (…) c'est **quelque chose que j'ai pas vu venir**, voilà. (...) **Tu te casses la gueule** de je sais pas combien d'étage quoi. (57') » (Michel).
« **Jusqu'au jour où euh, ça a pété** en quelque sorte hein, faut dire les choses comme elles sont (4') » (Daniel).

Dans la description même des faits, on observe de multiples procédés de mise à distance de la charge émotionnelle :

- La restitution des propos du harceleur sous forme de discours rapporté déguisé (procédé de l'ironie) :
  « Alors après il m'a revue euh, en avril. Alors là les progrès n'étaient pas perceptibles, je me dispersais toujours. (13'30) » (Anna) (voir aussi données supplémentaires 9).

- L'adoption d'une posture de témoin plutôt que de victime :

« **On voyait bien** que le comportement avait pas changé, au contraire (...). **J'ai bien vu** que c'était du ridicule quoi. De toute façon l'ambiance **pour moi** c'était une ambiance de collège. (14'30) » (Isabelle).
« On est parti au commissariat, j'ai raconté mon histoire, j'ai fait une déposition. Euh... **en tant que témoin. Je précise hein, en tant que témoin**. (...) Le procureur en fait a considéré que **les faits que je relatais sur les autres et sur moi-même**, notamment sur moi-même, étaient plus euh... j'étais plus considérée comme victime que comme témoin. (...) Je lui ai dit "oui mais **moi je témoigne seulement** je veux pas euh...", (…) Il me dit "non, vous êtes considérée comme victime et pas comme témoin". (34'30) » (Marie).

- La dissociation du sujet :

« Je, **j'aurais pu lui dire non, j'aurais pu lui dire non**, parce que, honnêtement, elle pouvait rien faire, quand **elle te dit** "mets-toi à quatre pattes et gratte par terre", évidemment **je le fais pas**, mais, **je lui dis non**, et au final **tu le fais quand même**, et au final **tu grattes par terre**, alors **tu fais des choses dégradantes** et, et **tu peux dire non** parce que ce qu'elle fait c'est pas normal, mais je sais pas pourquoi, on est là **on dit oui à tout**. (53') » (Marie).

- La convocation d'un tiers à qui l'on dit les choses :

« Je pleurais, je faisais les courses je… La dame elle me regardait à la caisse **je lui dis** « Oui bah… c'est le travail », **je dis** euh, « voila, c'est comme ça ». **Je dis** « On me parle comme à un chien et pih euh… » (10'). Je lui dis « M.R je peux vous parler ? » (…) Je lui dis euh, et je lui explique ce qu'il s'est passé dans le bureau, ce que M.P m'a dit, comment ça s'est passé euh, il me dit « Oui euh, vous connaissez P.H, il est timide avec les femmes ». **Je lui dis** « Ecoutez euh, arrêtez M.R, timide avec les femmes euh… Il est pas timide avec tout le monde hein… Y'a qu'avec moi qu'il se comporte comme ça, je suis désolée… Voilà, il m'a dit que j'étais pas autonome euh » (21') » (Margot).

- L'atténuation des faits :

« Voilà c'est des **petits détails**, c'est des **p'tites choses** hein. J'ai vu bien pire hein d'ailleurs (9'). » (Marie).
« Il me disait que **parfois peut-être** au téléphone j'étais **un peu** trop speed et j'écoutais **peut-être** pas assez les gens, ou je répondais **peut-être** trop vite euh… (13') » (Anna) (voir aussi données supplémentaires 10).

- La justification (avec ou sans expression de culpabilité) :

« Après j'ai eu mon entretien individuel en 2013 où là, soit disant, je devenais moins efficace, du jour au lendemain, moins efficace et moins rentable. Alors **c'est vrai qu**'à force de pression, il y a peut-être eu des fois où euh, quand il y avait trop de téléphone **je me suis peut-être un peu plus émotionnellement agitée, ça je veux bien le reconnaître, et c'est vrai que** des fois il fallait trouver priorité et entre gérer euh, les urgences euh, le quotidien et euh… la solitude à ces postes et aider un peu les nouveaux collègues qui étaient avec nous, **c'est vrai que j'ai eu**

des moments où j'ai peut-être eu des coups de stress. (12') » (Anna) (voir aussi données supplémentaires 11).

L'expression directe des émotions est peu fréquente, et se réduit en général à l'expression d'un sentiment d'impuissance :
« Et là je me mets à pleurer et il y avait des clients dans le magasin et il continue, il me… reproche sur reproche et là, je me dis que **ce n'est plus possible**, **je ne peux plus** rester, **je pouvais plus.** (…) Je rentre à la maison et je me dis « **C'est pas possible**, **je ne peux pas** y retourner ». **Je ne pouvais plus, c'était pas possible**. (13'30) Même encore aujourd'hui quand je passe devant le magasin, je ne passe jamais à pieds devant le magasin. **Je ne peux pas. Je ne peux**… je sais pas **je ne peux pas**. Quand je passe en voiture, ça va, mais euh, je ne passe plus devant le magasin. Non non, **je ne peux pas**. (44'30) » (Béatrice)

Dans deux entretiens cependant, on rencontre un discours auto-descriptif centré sur les états émotionnels (données supplémentaires 12). Ces entretiens sont ceux de victimes résilientes, et se distinguent des autres notamment en ce que le vécu émotionnel et les faits qui en sont à l'origine sont co-présents (données supplémentaires 13). Et dans ces deux entretiens, à la différence des autres, les interviewées identifient expressément la situation comme « anormale » :
« Et là, j'ai commencé à me dire "**mais où est-ce que je suis ?**" (7') Là je me suis dit "ouais, c'était **vraiment pas normal** ce qu'il se passait quoi". (...) Et, mais c'est que c'est tellement insidieux, c'est tellement insidieux... Ça commence par des petites choses, puis ça vient par une petite humiliation, puis une autre puis une autre, puis une autre, au point où, je pense que **à force les gens pensent que c'est normal**. (59'30) » (Laura) (voir aussi données supplémentaires 14).

La désignation des faits, pour ce qu'ils sont, constitue à cet égard un enjeu important :
« À la fin, oui elle [ma référente de stage] s'est rendue compte que... oui que **c'était vraiment du harcèlement** oui. (50') » (Laura).
« C'est en étant suivie par le psychiatre, il a mis **ce mot d'"harcèlement"** quoi. Mais euh... et je suis arrivée sur ce groupe de discussion Facebook où **ils parlaient de harcèlement moral** au travail. (10') Mon psychiatre a carrément mis sur l'arrêt de travail euh… je vais retrouver, je l'ai là… ah voilà, il m'a mis "**dépression suite aux humiliations au travail"**. (18'30) **Le harcèlement moral c'est un terme juridique**. Le problème là, c'est que moi j'ai mis effectivement **harcèlement** euh, mais j'ai peur que ce soit retourné contre moi puisque **harcèlement c'est un terme de juge**, c'est lui le juge qui dit. (30'30) » (Isabelle).

Mais dans la plupart des entretiens, les faits ne semblent pas pouvoir être nommés, en particulier lorsqu'ils s'inscrivent dans un dysfonctionnement organisationnel général comme dans l'exemple suivant :
« Là, c'est là où ça pose **un problème**, c'est que ces agents n'ont pas euh, euh… le… euh… » (…) Alors donc, c'est là où ça pose **un problème** et pi il y a un gardien, (…) Donc euh, **le problème** qui apparaît, c'est qu'on avait dans notre … dans notre établissement, notre directeur était souvent… (…) Donc c'est ce qui pose **un problème**. Et pi y'a **un autre problème** de l'établissement qui euh, qui est euh… (…) C'est **un problème assez dramatique** dans le sens qu'euh, ça pèse sur les salariés, d'autres salariés. (…) C'était le top quoi, sauf que, il y avait **ce petit problème** euh, qu'y avait, du management quoi. Et donc euh, on avait toujours des, **des problèmes** à ce niveau-là (entre 1 et 4') » (Daniel).

Conclusion

Dans l'ensemble des entretiens, le récit semble vouloir se construire autour d'un fait précis, un événement particulier qui aurait été à l'origine de la souffrance de la victime. Or un tel fait originel n'existe généralement pas ; dans le harcèlement, la violence est continue et progressive. Elle n'en entraîne pas moins une rupture, vécue comme brutale, dans la vie du sujet. Et l'ensemble de nos résultats témoigne en faveur d'une lecture du harcèlement comme expérience traumatique, ce qu'une approche psychiatrique ou psychanalytique peut conforter (voir par exemple Prigent, 2002).

L'indicibilité des faits et l'impossibilité de reconstituer la chronologie des événements dont la présente analyse rend compte, se rencontrent fréquemment dans les récits de harcèlement moral. Ces caractéristiques se révèlent également avec une approche psychodynamique, dans les entretiens de consultation par exemple (Grenier-Pezé, 2005). À cet égard l'entretien, qu'il soit d'enquête ou clinique, est susceptible d'aider la victime à la réélaboration narrative de son vécu traumatique (voir par exemple la « thérapie par exposition à la narration », exposée dans Zech & Vandenbusshe, 2010). Des traces de cette réélaboration, laquelle est nécessaire à la résilience, ont effectivement été relevées dans quatre de nos entretiens (Laura, Isabelle, Élodie, Marie) : chronologie de l'exposé cohérente, harceleur personnifié et harcèlement identifié comme tel, description des faits ponctuée d'énoncés auto-descriptifs centrés sur les émotions. C'est ainsi qu'Isabelle conclut l'entretien en déclarant : « la véritable force, c'est de reconnaître qu'on est faible ». Notons enfin que ces entretiens font tous référence à un soutien organisationnel direct ou indirect, tandis que l'isolement de la victime, en général stratégiquement construit par le harceleur, s'associe à l'impossibilité de dire.

Bibliographie

BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. *L'entretien*. Paris : Armand Colin, 2015. ISBN 9782200601911.

BONAFONS, Claire, JEHEL, Louis et COROLLER-BEQUET, Alain. Specificity of the links between workplace harassment and PTSD: primary results using court decisions, a pilot study in France. *International Archives of Occupational and Environmental Health.* 2009, vol. 5, no 82, p. 663-668.

BOUTEYRE, Evelyne et VITALE, Colette. Étude exploratoire de la souffrance et des stratégies de coping relevées dans 134 témoignages de harcèlement moral au travail recensés sur le forum d'un site Internet. *Pratiques Psychologiques*. 2006, vol. 12, no 1, p. 45-57.

CHARAUDEAU, Patrick. *Grammaire du sens et de l'expression*. Paris : Hachette Education, 1992. ISBN 2010161726.

CINTAS, Caroline. « Quand la violence au travail ne se trouve pas là où on l'attend… » : le cas d'un hôpital psychiatrique. *Nouvelle Revue de Psychosociologie*. 2007, vol. 2, no 4, p. 213-231.

DAVEZIES, Philippe. Les impasses du harcèlement moral. *Travailler*. 2004, vol. 11, no 1, p. 83-90.

FAULX, Daniel. Les deux faces de la construction sociale du harcèlement moral. Nouveaux regards et nouvelles réalités dans le monde du travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*. 2009, vol. 15, no 1, p. 5-20.

GHIGLIONE, Rodolphe, KEKENKOSCH, Christiane et LANDRÉ, Agnès. *L'analyse cognitivo-discursive*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 1995. ISBN 2706106514.

GRENIER-PEZE, Marie**.** « Petits meurtres entre amis ». Approche psychosomatique et psychodynamique du harcèlement moral au travail. *Perspectives Interdisciplinaires sur le Travail et la Santé* [en ligne], 01 novembre 2005 [consulté le 15 février 2019]. Disponible sur le Web <http://journals.openedition.org/pistes/3191>.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien.* Paris : Presses Pocket, 1998. ISBN 987226609243.

JEHEL, Louis. Harcèlement et stress post-traumatique. *European Psychiatry.* 2014, vol. 29, no 8, p. 643.

LEYMANN, Heinz. *Mobbing : la persécution au travail*. Paris : Éditions du Seuil, 1996. ISBN 2020220687.

LHUILIER, Dominique. *Cliniques du travail*. Toulouse : Éditions Erès, 2006. ISBN 9782749205755.

MIKKELSEN, Eva Gemzøe et EINARSEN, Stale. Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2002, vol. 11, no 1, p. 87-111.

PRIGENT, Yves. Expérience d'une consultation spécifique pour victimes de harcèlement moral. *Annales Médico-Psychologiques, Revue Psychiatrique.* 2002, vol. 160, no 7, p. 506-511.

SALAH-EDDINE, Laïla. La reconnaissance du harcèlement moral au travail : une manifestation de la « psychologisation » du social ? *SociologieS* [en ligne], 27 décembre 2010 [consulté le 11 février 2019]. Disponible sur le Web <http://journals.openedition.org/sociologies/3354>.

VON STRACHWITZ, Manuelle. Prendre en charge des victimes de harcèlement moral. *Thérapie Familiale*. 2002, vol. 3, no 23, p. 251-268.

ZECH, Emmanuelle et VANDENBUSSCHE, Fabrice. *La thérapie par exposition à la narration de Schauer, Neuner et Elbert : manuel de traitement de l'état de stress post-traumatique après la guerre, la torture et la terreur*. Louvain-la-Neuve : Presses Universitaires de Louvain, 2010. ISBN 978-2-87463-212**.**