

Violence en milieu de travail et réactions des victimes : enquête menée dans les entreprises étatiques et privées de Kisangani (RD-Congo).

Ramazani Malwilo¹

Kimanya Musailwa Déogratias²

Kimbuani Mabela Gaston³

Tshimpanga Bakadianjila Joseph⁴

¹ Ramazani Malwilo, Enseignant - chercheur, Chef de travaux à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo.

¹ Kimanya Musailwa Déogratias, Professeur à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo.

¹ Kimbuani Mabela Gaston, Professeur Ordinaire à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo.

¹ Tshimpanga Bakadianjila Joseph, Professeur Ordinaire à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo

Résumé

Cet article traite de la manière dont le travailleur réagit face au comportement de violence dont il est victime en milieu de travail. L'étude vise à saisir le vécu de la violence sur le lieu de travail en identifiant les manifestations de la violence au travail et les réactions de victime face à celle-ci.

Il s'agit d'une étude descriptive à laquelle ont participé les travailleurs des organisations étatiques et des organisations privées de Kisangani en République démocratique du Congo. Un questionnaire d'enquête a été utilisé pour recueillir les informations auprès des répondants choisis de manière empirique parmi ces travailleurs. L'analyse des informations recueillies a été réalisée à travers le calcul de la moyenne et de l'écart-type ainsi que de la corrélation de Bravais-Pearson.

Les résultats de l'étude ont révélé l'existence des diverses formes de violence au sein des organisations enquêtées en l'occurrence: la violence physique, la violence psychologique, le harcèlement sexuel et la violence morale. De même, il a été répertorié différentes réactions manifestées par les travailleurs confrontés au problème de violence sur le lieu de travail, entre autres le déni, la poursuite judiciaire, la coopération, la défense physique, etc. Cette étude a mis en exergue différentes mesures préconisées par les travailleurs pour la prévention de la violence au travail. Ces mesures consistent en la sensibilisation des travailleurs, la sanction des travailleurs auteurs de violence au travail en application du code de travail, du règlement d'ordre intérieur et de la convention collective, la mise en place du code d'éthique et de bonne conduite au travail, etc.

Mots clés : travail, organisation, violence, victime, réaction

I. Introduction

La violence au travail est un problème sérieux et présent dans la plupart des organisations et ce, dans tous les secteurs d'activité de l'économie. Elle est un indicateur de l'existence des relations interpersonnelles problématiques au sein de l'entreprise susceptibles de préjudicier celle-ci dans la réalisation de sa mission.

En effet, nombre de chercheurs admettent que la violence au travail est un phénomène préoccupant partout dans le monde et en forte progression (Avril, Beau et Martignolles, 2001), un symptôme de la déstructuration en profondeur du vivre-ensemble en milieu de travail (Dejours, 2011), une expression d'un phénomène social plus grand (Savard, 2004) et que l'environnement de travail est plus propice à la manifestation de cette violence entre collègues (44% des cas), de la violence hiérarchique (37%), la violence combinée –horizontale et hiérarchique- (10%) et de la violence dirigée du bas vers le haut de la hiérarchie (9%) comme l'atteste Quinty (1999).

¹ Ramazani Malwilo, Enseignant - chercheur, Chef de travaux à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo.

² Kimanya Musailwa Déogratias, Professeur à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo.

³ Kimbuani Mabela Gaston, Professeur Ordinaire à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo.

⁴ Tshimpanga Bakadianjila Joseph, Professeur Ordinaire à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, Université de Kisangani, République démocratique du Congo

La violence dans les relations interpersonnelles (employeur/employé, entre amis, supérieur/subalterne, entre collègues de service, etc.) est un phénomène qui peut se manifester sous de multiples formes : abus de pouvoir, agression physique, intimidation verbale, menaces voilées, insultes et injures, humiliation, etc. Confrontée à des tels préjudices, une personne y réagit de plusieurs façons. Soit qu'elle se retrouve impuissante devant ces gestes qui sont posés à son endroit et elle devient un bouc-émissaire de la situation, soit encore elle y réagit de manière tout aussi violente en répondant elle aussi par un geste d'agressivité en guise de légitime de défense.

La République Démocratique du Congo en général, la ville de Kisangani chef-lieu de la province de Tshopo dans laquelle on évolue en particulier, n'est pas épargnée par ce phénomène de violence en milieu de travail. En effet, en marge de la célébration de la journée internationale des droits de la femme en 2013, un groupe de femmes issues des partis politiques, de la société civile ainsi que des agents de la Monusco (Mission des Nations Unies pour la Stabilisation du Congo) ont notamment dénoncé le harcèlement sexuel et l'atteinte à la pudeur comme étant des formes de violence faite à la femme au sein des institutions publiques congolaises ([www.Radio Okapi.net](http://www.RadioOkapi.net)).

En effet, il existe à Kisangani bon nombre d'entreprises dont l'Etat est propriétaire et des entreprises privées qui évoluent dans un environnement post conflit susceptible d'avoir une influence sur le vécu quotidien des habitants. Les travailleurs de ces entreprises sont confrontés à plusieurs problèmes dans leurs milieux de travail notamment celui de la violence dans l'exercice de leurs fonctions. Gbezo (2000) note que le problème croissant de la violence dans nos sociétés se répercutent aujourd'hui dans le monde du travail. Ce problème se remarque indépendamment du secteur (public ou privé) dans lequel on évolue.

Aussi, le quotidien des travailleurs des organisations de Kisangani est marqué par la violence. A titre illustratif, je rapporte un cas que j'ai vécu comme témoin dans une organisation non gouvernement de développement. Il s'agit d'un incident qui s'est produit au cours d'un déplacement à bord d'une jeep à l'intérieur de la province. Nous étions huit passagers dans ce véhicule. La route était en mauvais état avec des nids de poule et des bourbiers. A la veille du voyage, une grande pluie s'était abattue dans la ville et ses environs. Arrivé à 18 kilomètre du départ, le conducteur a fait un faux pas et la jeep s'est embourbée. Voyant cela, le chef de convoi s'est enflammé. Tout en tenant le conducteur à l'épaule et en le secouant, il s'est adressé à ce dernier en ces termes : « merde, qu'est-ce que tu fous là, ne peux-tu pas faire attention à ces routes de merde ? Putain ! ». Le lendemain de notre arrivée à la destination, le conducteur m'a approché, en disant « Ram's, j'ai réfléchi toute la nuit passée, je me suis senti ridicule et diminué. Je n'ai pas eu sommeil. Me tenir à l'épaule et me secouer comme un gamin... ».

Face à la violence subie la victime ne reste pas passive, elle y fait face en usant différents moyens, notamment certaines stratégies d'ajustement et d'adaptation à la situation centrées soit sur l'émotion soit sur le problème (Lazarus et Folkman, 1984).

En effet, Tarquino et Spitz (2012, p9) soutiennent que, savoir comment les individus réagissent, comment ils font face et s'adaptent à des situations difficiles est d'une importance d'un point de vue psychologique et social. C'est là une question capitale qui mobilise depuis longtemps les psychologues afin d'une part de mieux comprendre ce qui se joue et d'autre part de mieux cibler les actions à mener afin d'aider les individus confrontés aux événements de vie difficiles et/ou extrêmes. Selon ces auteurs, face à l'adversité de la vie, les individus ne restent pas passifs, ils trouvent des réponses et ajustement parfois inattendus, ils changent. En clair, ils s'adaptent.

La présente étude s'inscrit dans cette optique et vise à saisir les réactions du travailleur qui lui permettent de faire face à la violence subie dans son milieu de travail afin de s'adapter au changement de situation et de contexte relationnel dans lesquels il se trouve.

En entreprenant cette étude, nous nous proposons de répondre aux interrogations suivantes : quelles sont les manifestations de la violence en milieu de travail à Kisangani? comment le travailleur victime de la violence au travail réagit- il face à celle-ci ? quelles mesures le travailleur victime de la violence au travail peut préconiser pour prévenir la violence sur le lieu de travail ?

Dans cette enquête, nous cherchons à identifier les manifestations de violence en milieu de travail et à déceler la manière dont le travailleur victime de violence au travail réagit face à la violence subie. En portant plus d'attention sur la victime de violence au travail, nous voulons cerner les mesures envisagées par les travailleurs congolais de Kisangani pour prévenir la violence sur le lieu de travail.

II. Méthodologie d'enquête

Pour réaliser cette étude, une enquête empirique a été conduite auprès des travailleurs des entreprises étatiques et privées exerçant à Kisangani au cours de l'année 2018. La méthode d'enquête par questionnaire a été utilisée pour recueillir les informations auprès des enquêtés.

D'après Campenhoudt, Quivy et Marquet (2017, p. 237), l'enquête par questionnaire consiste à poser, à un ensemble de répondants (une population totale ou un échantillon), une série de questions relatives à leur situation sociale, professionnelle ou familiale, à leurs opinions, à leurs attitudes à l'égard d'opinions ou d'enjeux humains et sociaux, à leurs attentes, à leurs niveaux de connaissance ou de conscience d'un événement ou d'un problème ou encore sur tout autre point qui intéresse les chercheurs.

Le questionnaire utilisé dans cette enquête comprend 31 items répartis en trois thèmes : formes de violence au travail (avec 20 questions à échelle de type Likert), réaction à la violence (10 questions fermées) et prévention de la violence au travail (avec trois questions mixtes).

L'échantillonnage des sujets a été réalisé à deux niveaux : la sélection des entreprises et le choix des sujets d'enquête. Pour la sélection des entreprises, la technique de l'urne (tirage avec remise) a permis de choisir un échantillon de 10 entreprises (5 entreprises étatiques et 5 entreprises privées). Pour le choix des individus, nous avons constitué un échantillon stratifié proportionnel composé de 194 sujets d'enquête (48,5% des travailleurs des entreprises étatiques et 51,5% des sujets issus des entreprises privées). Les caractéristiques sociodémographiques retenues dans cette enquête sont le sexe, la catégorie professionnelle et le type d'entreprise. La description des sujets échantillonnés en fonction des caractéristiques susmentionnées est présentée dans les tableaux 1 et 2.

On peut observer dans le tableau 1 que 48,5% de sujets échantillonnés proviennent des entreprises étatiques alors que 51,5% sont issus des entreprises privées. Considérant le sexe des répondants, 78,9% des sujets sont de sexe masculin tandis que 21,1% sont des sujets de sexe féminin. Les données liées au sexe est le reflet de la représentativité des femmes dans la société congolaise où la parité femme-homme reste encore un idéal lointain à atteindre.

Tableau 1. Répartition des sujets en fonction de type d'entreprise et de sexe des travailleurs

Type d'entreprise	Sexe		Total	%
	M	F		
Entreprise étatique	80	14	94	48,5
Entreprise privée	73	27	100	51,5
Total	153	41	194	100
%	78,9	21,1	100	-

Le tableau 2 permet de se faire une idée sur la catégorie professionnelle des sujets d'enquête. Il indique que 44,8% des sujets sont des agents d'exécution ; 35,1% des agents de maîtrise et 20,1% sont constitués des cadres. Les agents d'exécution constituent la masse laborieuse des entreprises. Ils sont le poumon qui assure la survie des entreprises. Ce qui expliquerait leur effectif élevé parmi les sujets d'enquête.

Tableau 2. Répartition des sujets par type entreprise et la catégorie professionnelle des travailleurs

Entreprise	Catégorie professionnelle			Total	%
	Cadre	Maîtrise	Exécution		
Entreprise étatique	20	32	42	94	48,5
Entreprise privée	19	36	45	100	51,5
Total	39	68	87	194	100
%	20,1	35,1	44,8	100	-

III. Résultats

Cette section est réservée aux résultats auxquels nous avons abouti à l’issue des investigations. Les résultats sont présentés suivant trois dimensions différentes : manifestations de violence en milieu de travail, réactions de victime face à la violence et prévention de la violence au travail.

III.1. Manifestations de violence au travail

Identifier les formes de la violence en milieu de travail au sein des entreprises de Kisangani en RD- Congo est l’un des trois axes de cette étude. Après traitement des informations recueillies pendant l’enquête de terrain, les résultats ont relevé différentes manifestations de la violence au travail. Dans le tableau 3 se trouvent condensées les formes de violence observées en milieu de travail à kisangani en RD-Congo. Pour chaque forme de violence ont été calculés la moyenne et l’écart-type associés. Ces statistiques démontrent la prévalence des actes de violences dans le milieu professionnel.

Tableau 3 : Statistiques descriptives relatives aux types de violence (n=194)

Forme	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
violence physique	1	3	1,4	0,48
harcèlement sexuel	1	4	1,57	0,63
violence psychologique	1	3,14	1,65	0,46
violence morale	1	4	1,69	0,57

Les résultats affichés de ce tableau font remarquer que les tendances moyennes observées varient de 1,40 à 1,69. Cependant, toutes les formes de violence au travail étudiés se caractérisent par des moyennes inférieures à la moyenne théorique (2,5). Ce qui signifie que ces formes de violence existent dans les entreprises de Kisangani mais à des proportions faibles.

La figure 1 visualise les différentes moyennes observées dans chaque forme de violence. Il apparaît que la violence morale est la forme davantage vécue en milieu de travail par rapport aux autres formes. Tandis que la violence physique est la moins observée.

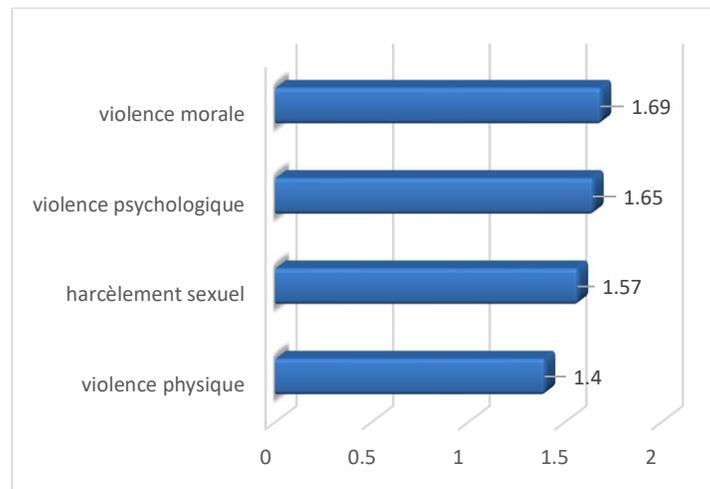


Figure 1 : Diagramme en barres de formes de violence au travail

Nous avons cherché à voir la relation entre les différentes formes de violence prises deux à deux. Pour cela, la corrélation de Bravais-Pearson a été calculée. Le tableau 4 reprend les indices de corrélation observés entre ces formes de violence.

Tableau 4. Corrélations entre les formes de violence

	Violence physique	Harcèlement sexuel	Violence morale	Violence psychologique
Violence physique	1	0,475**	0,176*	0,168*
Harcèlement sexuel		1	0,396**	0,0958
Violence morale			1	0,288**
Violence psychologique				1

** : $p=0,01$; * : $p<0,01$

La matrice montre que la quasi-totalité des corrélations calculées entre les différentes manifestations de la violence sont positives et statistiquement significatives ($p\leq 0,01$). Ceci signifie qu'il existe un lien entre les différentes formes de violence prises deux à deux. En effet, à chaque fois que l'agresseur fait recours à un comportement de violence donné, il est possible que ledit comportement ne soit pas isolé mais peut s'accompagner d'un autre.

Il est également à noter que ces intercorrélations paraissent de plus en plus fortes entre certains types de violence par rapport à d'autres. La violence physique est plus présente parmi les comportements de violence.

III.2. Réactions de la victime face à la violence au travail

Comment le travailleur victime de violence dans l'exercice de son travail réagit face à la violence qu'il subit ? Telle est la seconde préoccupation dans cette étude. En effet, face à l'adversité l'individu ne reste pas passif, il réagit. Il met en place des ajustements qui lui permettent de s'adapter à la nouvelle situation.

L'enquête conduite auprès des travailleurs a permis de répertorier certains comportements que pose le travailleur lorsqu'il fait face à la violence sur le lieu de travail. Ces comportements sont condensés dans le tableau 5.

Tableau 5. Réactions de victimes face à la violence au travail

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
poursuite judiciaire	194	1	4	1,69	0,813
défense physique	194	1	4	1,71	0,881
coopération	194	1	4	1,74	0,869
négociation	194	1	4	1,75	0,87
acceptation	194	1	4	1,89	0,898
déni	194	1	4	1,9	0,897
discussion	194	1	4	1,9	0,931
dénonciation	194	1	4	1,94	0,894
éviter	194	1	4	1,99	0,971
défense verbale	194	1	4	2,06	1,029

Ce tableau décrit les comportements de travailleur cible de violence sur son lieu de travail. Ces comportements sont des réponses de la victime pour faire face à l'agression dont elle est l'objet.

L'on peut observer que le recours à ces comportements s'est observé de manière non proportionnelle. Les réponses des sujets montrent que de plus en plus la victime fait recours à la défense verbale (moyenne égale à 2,06) et à l'évitement (moyenne égale à 1,99), deux dimensions dont les moyennes sont proches de la moyenne théorique de 2,5. Le travailleur cible de violence au travail recourt de moins en moins à la poursuite judiciaire (moyenne égale à 1,69).

III.3. Prévention de la violence au travail

La prévention de la violence au travail est l'une des préoccupations de la présente publication. En République démocratique du Congo il existe des dispositions officielles visant à combattre la violence en milieu de travail (le Code de travail, les règlements d'ordre intérieur des entreprises et aussi la loi sur la violence sexuelle). Ces

dispositions officielles constituent des réponses des organisations au comportement de violence observé en milieu professionnel.

Dans le contexte de la République démocratique du Congo, nous avons essayé d'obtenir des travailleurs cibles de violence en milieu de travail à Kisangani leurs points de vue concernant les mesures à préconiser mais aussi les obstacles pour prévenir la violence au travail.

Le tableau 6 présente les mesures les plus significatives envisagées par les travailleurs susceptibles de prévenir la violence sur le lieu de travail.

Tableau 6. Mesures préventives de la violence au travail

Réponses	f	%
Sensibilisation et conseil	28	19,3
Bonnes conditions de travail	1	0,7
Rôles clairement définis	2	1,4
Respect de la parole de Dieu	1	0,7
Mise en place du Code de Bonne de conduite	28	19,3
Application et respect Code du travail, Convention collective, ROI	68	46,9
Application des Sanctions disciplinaires	29	20,0
Bonnes relations humaines	15	10,3
Dénonciation auprès de la hiérarchie/justice	25	17,2

Ce tableau expose les mesures préconisées par le travailleur pour faire face au comportement de violence sur son lieu de travail. L'on peut remarquer que l'application et le respect du code du travail, de la convention collective et du règlement d'ordre intérieur a été davantage évoquée (46,9%) par les enquêtés.

En plus les sujets ont cité d'autres mesures telles que l'application des sanctions disciplinaires (20%), la sensibilisation et la mise en place de code de bonne conduite au sein des entreprises avec 19,3% chacune, la dénonciation auprès de la hiérarchie et de la justice (17,2%). Viennent ensuite l'établissement des bonnes relations au travail (10,3%) et la nécessité d'avoir des rôles clairement définis (1,4%). En effet, les rôles mal définis peuvent conduire à la naissance d'un conflit en milieu de travail qui, non résolu, peut déboucher au harcèlement, à la violence.

Certains comportements observés en milieu de travail s'érigent en obstacles et sont susceptibles de rendre difficile la prévention de la violence en milieu de travail. Ces comportements sont repris dans le tableau 7.

Tableau 7. Les barrières à la prévention de la violence au travail

Réponses	f	%
Faiblesse de la justice/Lois non appliquées	6	12,2
Absence de sanction	2	4,1
Peur de Chômage/peur du chef	3	6,1
La violence est un problème humain	26	53,1
Egoïsme	1	2,0
Recherche de facilité	15	30,6
Abus de pouvoir	6	12,2
Esprit de sadisme	1	2,0
Ignorance de règlement	1	2,0

L'on peut constater au travers de ce tableau que les barrières à la prévention de la violence en milieu de travail sont nombreuses. Parmi celles évoquées par les enquêtés, la majorité des réponses renvoient à l'idée que la violence est liée à la nature humaine (53,1%). Plus de 30 % des réponses considèrent la recherche de la facilité

comme le moyen employé par certains travailleurs pour garder leur poste (résolution à l'amiable d'un différend pour éviter des représailles).

En outre, les sujets évoquent la non application des lois par la justice et l'abus de pouvoir avec 12,2% chacun, la peur du chômage et la peur du chef ou de l'autorité (6,1%) qui empêchent toute dénonciation de violence subie, l'absence des sanctions (4,1%) et ignorance du règlement (2%).

Il faut dire que, au regard des résultats présentés dans ce paragraphe, l'élimination de la violence organisationnelle est diversement appréciée par les enquêtés. Arrêter ce phénomène en milieu de travail est un idéal auquel il est possible d'aspirer. Mais espérer l'éradiquer totalement paraît moins évident. Des solutions évoquées par les enquêtés peuvent être employées pour réduire la fréquence du phénomène sans espérer l'éradiquer totalement de la sphère de travail. En effet, depuis la nuit des temps, la violence a toujours existé dans nos sociétés, elle est liée à la nature humaine. Le monde de travail étant le lieu où se rencontrent des personnes provenant des divers milieux, de diverses cultures, de diverses éducations familiales et scolaires, peut offrir des conditions de travail qui garantissent une justice sociale entre les travailleurs en mettant en place des mécanismes susceptibles de combattre la violence en milieu de travail et favoriser les relations interpersonnelles harmonieuses entre les travailleurs.

IV. Discussion des résultats

Cette enquête trouve son fondement dans les questions suivantes : quelles sont les manifestations de la violence en milieu de travail à Kisangani? comment le travailleur victime de la violence au travail réagit- il face à celle-ci? quelles mesures le travailleur victime de la violence au travail préconise-t-il pour prévenir la violence sur le lieu de travail ?

4.1. Manifestations de violence au travail

Dans la vie de tous les jours, divers types de comportements, indésirables ou non, peuvent être observés dans les relations entre les travailleurs du même service ou des services différents, entre les travailleurs occupant les positions hiérarchiques différentes ou ceux occupant la même position dans la hiérarchie de l'entreprise. Le milieu de travail peut devenir un terrain propice à des relations interpersonnelles problématiques, le contexte de travail pouvant être un des lieux où les individus sont les plus exposés à des relations plus frustrantes, frustrations susceptibles de déboucher sur des émotions négatives ou des comportements néfastes.

Les publications réalisées sur la violence au travail attestent l'existence de ce phénomène dans différents milieux professionnels (Dejours, 2011 ; Gbezo, 2000, ...). Dans la même perspective, une recherche réalisée en Belgique par le Département des sciences politiques et sociales de l'Université catholique de Louvain a confirmé l'existence des faits de violence au travail orientés vers la personne (le travailleur) notamment la violence verbale, la violence physique, la violence sexuelle et la violence comportementale (2003).

Les résultats observés dans notre enquête vont dans le même sens. Ils confirment l'existence de la violence dans le milieu de travail à Kisangani, en particulier dans les organisations publiques et privées enquêtées. Cependant dans le milieu de travail à Kisangani en RD-Congo, ce phénomène se présente avec une faible importance au sein de ces entreprises. Parmi les manifestations de la violence, il a été observé dans cette enquête que, en milieu de travail à Kisangani, les travailleurs sont davantage confrontés à la violence morale. La violence physique s'avère rare. La violence psychologique et le harcèlement sexuel sont aussi présents.

La violence au travail à Kisangani est, en effet, une réalité. Elle se manifeste sous diverses formes. Certaines formes peuvent laisser des traces visibles alors que d'autres, très dangereuses encore sont sournoises et ne laissent aucune traces visibles chez la victime (violence morale et violence psychologique).

Le recours de plus en plus à la violence morale peut s'expliquer par la peur de l'auteur de cet acte de laisser des traces visibles chez la victime qui peuvent constituer des preuves matérielles tangibles et irréfutables de l'acte commis. En effet, toute poursuite judiciaire se base sur des preuves matérielles des faits commis. En dehors des celles-ci, c'est à dire en dehors de toute marque visible que laisse une violence morale et/ou psychologie sur la victime, la poursuite judiciaire ou toute autre action disciplinaire à l'encontre de son auteur se trouve buter à la difficulté de prouver la matérialité des faits déclarés par la victime.

Dans cette enquête, les résultats observés ont également montré des corrélations significatives entre les différentes formes de violence. En particulier, entre la violence physique et la violence psychologique d'une part et entre

cette dernière et la violence morale, d'autre part. Ce qui laisse penser toute exposition à la violence physique et/ou morale expose aussi la victime à une violence psychologique.

4.2. Réactions de victimes face à la violence

Face à l'adversité l'homme ne reste pas passif, il réagit pour faire face à la situation. En effet, l'individu ne subit pas passivement les événements de vie aigus et chroniques. Il essaye de « faire face ». Ces réactions permettent une adaptation et un ajustement à la nouvelle situation (Tarquino et Spitz, 2012). Le comportement de la victime de violence au travail, sa réaction, constitue une réponse de la victime pour faire face à l'agression dont elle est l'objet. Dans cette enquête, plusieurs réactions ont été recensées comme réponses données par la victime de violence au travail à l'égard de la violence subie dans l'exercice de sa fonction.

Parmi ces réponses, nous avons constaté que de plus en plus la victime fait recours à la défense verbale. D'autres réactions constatées sont : l'évitement, la dénonciation, la discussion, le déni, l'acceptation, la négociation, la coopération, la défense physique et la poursuite judiciaire. Cette dernière constitue la réponse à laquelle la victime de violence recourt le moins possible.

Confrontée à un préjudice, une personne y réagit de plusieurs façons. Soit qu'elle se retrouve impuissante devant ces gestes qui sont posés à son endroit et elle devient un bouc-émissaire de la situation, soit encore elle y réagit de manière tout aussi violente en répondant elle aussi par un geste d'agressivité en guise de légitime défense. Les résultats de la présente étude montrent que les différentes réactions de victimes de violence en milieu de travail à Kisangani peuvent être classées en réactions passives (évitement, dénonciation, déni, acceptation, négociation, coopération) et réactions actives (défense verbale, discussion, défense physique, poursuite judiciaire).

4.3. Mesures préventives de la violence au travail

En République démocratique du Congo, le législateur a mis en place des textes légaux qui réglementent les rapports interpersonnels au travail (Code de travail). Aussi, chaque entreprise dispose d'un règlement d'ordre intérieur dont les clauses permettent de placer aussi bien l'employé que l'employeur en sécurité face aux uns et aux autres. Les dispositions de ces textes réglementaires constituent des prévisions des réponses de l'organisation face au comportement manifesté en milieu de travail.

Dans cette enquête, il a été également question de prendre en compte les points de vue des travailleurs quant aux mesures à prendre dans la prévention de la violence au travail. Les enquêtés en ont évoqué plusieurs. Ces mesures se réfèrent, à des proportions différentes, aux divers aspects de la vie socio-professionnelle notamment le respect des textes réglementaires au travail, la définition claire des rôles individuels, les relations interpersonnelles, le recours à la justice.

La nécessité de voir appliquer et respecter le code du travail, la convention collective et le règlement d'ordre intérieur a été davantage évoquée par les enquêtés. En plus les sujets ont cité d'autres mesures telles que l'application des sanctions disciplinaires, la sensibilisation des travailleurs et la mise en place de code de bonne conduite au sein des entreprises, la dénonciation auprès de la hiérarchie et de la justice. Viennent ensuite l'établissement des bonnes relations au travail et la nécessité d'avoir des rôles clairement définis. En effet, les rôles mal définis peuvent conduire à l'émergence d'un conflit en milieu de travail qui, non résolu, peut déboucher au harcèlement, à la violence sur le lieu de travail.

L'application de ces mesures souffre de certaines difficultés qui constituent les barrières à la prévention de la violence en milieu de travail. Au nombre de ces difficultés, les enquêtés ont évoqué en premier l'idée que la violence est liée à la nature humaine. Par ailleurs, des réponses considèrent la recherche de la facilité comme le moyen employé par certains travailleurs pour garder leur poste (résolution à l'amiable d'un différend pour éviter des représailles). Cette option expose le travailleur au comportement. En outre, les sujets évoquent la non application des lois par la justice et l'abus de pouvoir, la peur du chômage et la peur du chef ou de l'autorité qui empêchent toute dénonciation, l'absence des sanctions et l'ignorance des textes qui réglementent les relations au travail.

Le travail occupe une place importante dans la vie de la plupart des personnes, non seulement en termes de réalisation de soi, du temps y consacré, ou de nécessité économique mais également en termes de relations interpersonnelles qu'il favorise. Il se caractérise par un réseau social majeur, qui suit de près, en termes d'importances, celui de la famille (Kaukianien et al, cités par Jauvain, 2003, p2). Le milieu de travail est ce cadre

privilegié où se déroulent des contacts et des échanges entre les personnes provenant de différents milieux et de diverses origines.

Il apparaît nécessaire de sensibiliser les travailleurs sur les textes qui règlementent les relations en milieu de travail (le règlement d'ordre intérieur, le code de travail). Les codes de bonne conduite sont plus importants dans le but de prévenir certains comportements déviants portant atteinte à la dignité et au respect du travailleur. Des bonnes relations interpersonnelles entre collègues dans une même organisation socioprofessionnelle contribuent efficacement à la construction identitaire par rapport à l'organisation. Il appartient aux organisations d'encourager leurs travailleurs à s'exprimer quel que soit l'option adoptée dans la résolution de différend et à privilégier l'existence d'un bon climat de travail.

Il est vrai que le comportement agressif est inhérent à la nature humaine. Cependant, rester attaché à cette conception risque de constituer un frein ou une barrière dans l'effort à engager dans la lutte contre ce phénomène de violence qui gagne de plus en plus le milieu de travail.

V. Conclusion

La préoccupation centrale de cette étude a porté sur le vécu de la violence au travail. Il a été question entre autre de répertorier les manifestations de la violence au travail et d'identifier les réactions des travailleurs victimes de celle-ci ainsi que les mesures préventives préconisées par ces derniers.

Les résultats obtenus vont dans le sens de ceux trouvés par nombre de chercheurs qui se sont intéressés à la problématique de la violence au travail.

En effet, cette enquête a révélé et confirmé l'existence de phénomène de la violence sur le lieu de travail au sein des entreprises de Kisangani en RD Congo. La violence au travail dans ces entreprises se manifeste sous diverses facettes notamment la violence physique, la violence psychologique, le harcèlement sexuel, la violence morale. Ces comportements de violence ont été observés à des proportions différentes dans les entreprises de Kisangani en RD-Congo.

Les travailleurs confrontés à la violence dans l'exercice de leur fonction réagissent de différentes manières pour faire face à la situation auquel ils se trouvent confronté. Ces réactions comprennent les réactions de nature passive (éviter, dénonciation, déni, discussion, acceptation, négociation, coopération) et les réactions de nature active ou agressive (défense verbale, défense physique, poursuite judiciaire).

Le comportement de violence est lié à la nature humaine. L'individu recourt à la violence soit pour attaquer soit pour se défendre face à une agression extérieure. Il sera audacieux de prétendre qu'il est possible de mettre fin au phénomène de violence en milieu de travail et moins encore dans la société. Par contre, des mesures peuvent être préconisées pour réduire la prévalence de ce phénomène au travail. Dans cette enquête, les travailleurs ont proposé plusieurs pistes pouvant conduire à la réduction de la violence sur le lieu de travail, notamment : la sensibilisation des travailleurs sur les bonnes pratiques, l'existence de bonnes relations interpersonnelles, la définition claires des rôles, l'application et le respect des textes réglementaires (code de travail, règlement d'ordre intérieur, convention collective), recours aux sanctions disciplinaires...

Un bon climat social au travail étant un des facteurs de motivation des travailleurs, il va de soi qu'une bonne gestion des relations interpersonnelles au sein d'une organisation socio-professionnelle est un gage de succès pour celle-ci. En effet, l'homme étant au centre de l'action d'une entreprise, un bon climat au sein de l'entreprise, une bonne ambiance et des échanges fluides entre les travailleurs constituent, parmi tant d'autres, des conditions indispensables pour l'entreprise à atteindre ses objectifs notamment la production des biens et des services de qualité.

Face aux exigences actuelles du monde de travail dues au développement technologique, à la compétitivité dans ce marché fortement concurrentiel, il importe au gestionnaire des ressources humaines de penser quotidiennement au bien-être des travailleurs. L'existence de phénomène de violence en milieu de travail peut porter un coup fatal aux relations interpersonnelles entre les travailleurs et présenter l'entreprise comme un lieu de souffrance pour le travailleur.

Cette étude n'apporte pas toute la lumière nécessaire en matière de violence au travail capable de répondre aux questions que se poserait tout esprit curieux. Des inconnus sont toujours nombreux. D'autres questions peuvent être exploitées telles que : existe-t-il des différences entre les réactions à la violence des travailleurs des organisations publiques et ceux des organisations privées ? Quel est le vécu de la violence dans les organisations informelles de travail ? Quels sont les déterminants de réaction de travailleur cible de violence au travail ?

Références

- Avril et coll. (2001). *Compte-rendu : Violence et travail*. En ligne dans [www.paris-nord-sftg.com /cr.violence.travail](http://www.paris-nord-sftg.com/cr.violence.travail). Consulté le 13 mai 2014
- Dejours, C. (2011). *Conjurer la violence : travail, violence et santé*. Paris : Payot et Rivages.
- Garcia, A. (2003). *Violence au travail, harcèlement moral et sexuel*. <http://www.meta.fgov.be>
- GBEZO, B.E. (2000). *Agressivité et violence au travail : comment y faire face*. France: ESF éditeur.
- Jauvain, N., Cousineau, M.M. et Vézina, M. (n.d). *Violence interpersonnelle au travail : typologie des acteurs, agresseurs et cibles*. En ligne dans www.pistes.uqam.ca. Consulté le 27 juillet 2019.
- Jauvin, N. (2003). *La violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur*. Consulté le 10 janvier 2018
- Quinty, M. (1999). *Violence en milieu de travail: comment réagir et s'en protéger*. En ligne dans www.acsm-ca.qc.ca. Consulté le 29 janvier 2013.
- Savard, M.F. (2004). *Prévention et gestion de la violence au travail : l'approche d'une consultante*. In *Interactions* Vol. 8, no 1, 2004.
- Tarquino et Spitz (2012). *Psychologie de l'adaptation*. Bruxelles : Edition Deboeck.
- Van Campenhoudt, L. et al (2017). *Manuel de recherche en sciences sociales*. 5^{ème} édition. Paris: Dunod.