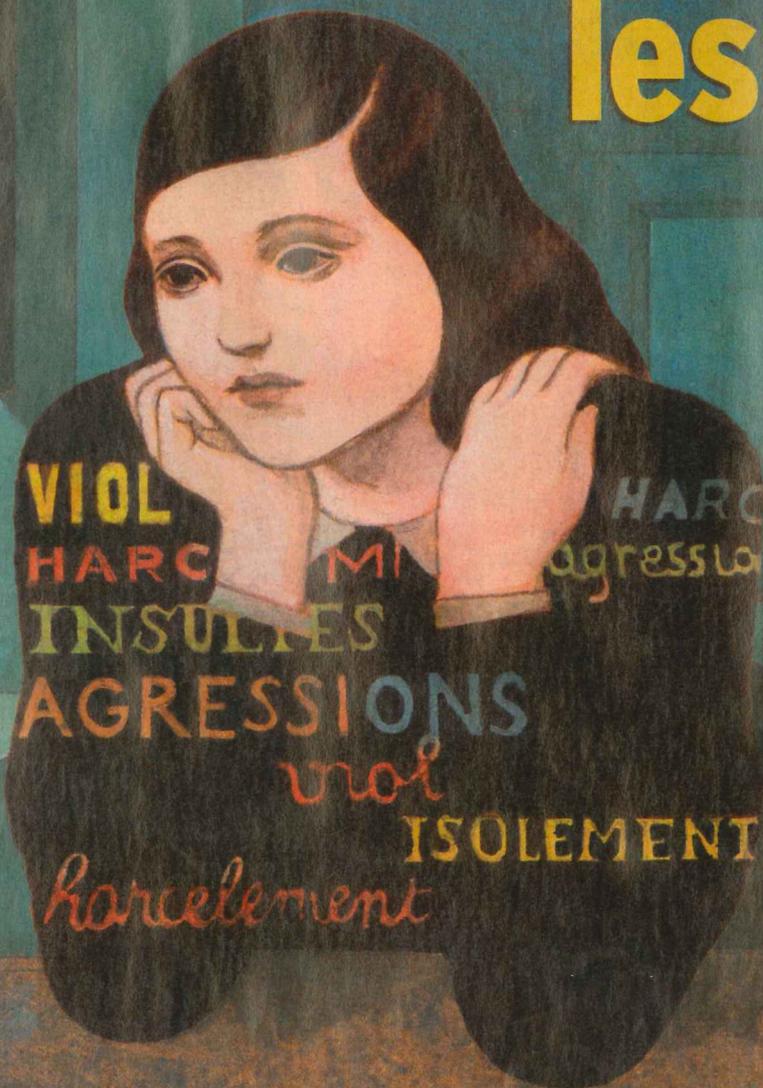




# magazine

**Harcèlement  
et violence au travail**

**Lever  
les tabous**



# en action

L'ÉVÈNEMENT

## Harcèlement et violence au travail

# Lever les tabous

Insultes, violences physiques, agressions sexuelles : les victimes qui souffrent de ces situations au travail ont du mal à les dénoncer parce qu'elles sont trop souvent considérées comme des affaires privées. Mais la responsabilité de l'employeur et l'organisation du travail sont en cause.



Illustrations Pierre Mornet

« **P**ersonne ne dit bonjour au travail », « on m'ignore ou on me hurle dessus », « on jette mes dossiers sur mon bureau », « mon supérieur ne s'adresse à moi que par des insultes »... Médecin du travail, Marie Pascual recueille chaque jour ces paroles de salariés épuisés psychologiquement par les violences qu'ils subissent dans leur environnement professionnel. Dans le X<sup>e</sup> arrondissement de Paris, elle coordonne avec un sociologue et des psychologues la consultation « Souffrance et Travail », qui se présente comme une cellule d'appui à la prévention des risques psycho-sociaux.

**Abus de pouvoir.** Les personnes accueillies sont pour la plupart dans des situations de détresse extrêmement graves. « Elles sont victimes depuis longtemps de violences verbales, physiques, mais aussi symboliques comme la mise à l'écart. Ces violences répétées font partie des pratiques de harcèlement », précise Marie Pascual. Parce qu'ils ont subi cela très longtemps, nous sommes confrontés à des salariés arrêtés depuis de nombreux mois, sans issue visible, souffrant de dépressions sévères et d'altérations majeures de la qualité de vie. Certains sont dans des situations proches de celles qui se suicident. »

Pour Marie Pascual, la fréquence de ces cas, qui s'observent dans tous les milieux professionnels, est « significative de la dégradation des conditions de travail ». « Il s'agit souvent d'un supérieur hiérarchique ou de collègues qui »

## 3 questions à Jean-Louis Malys

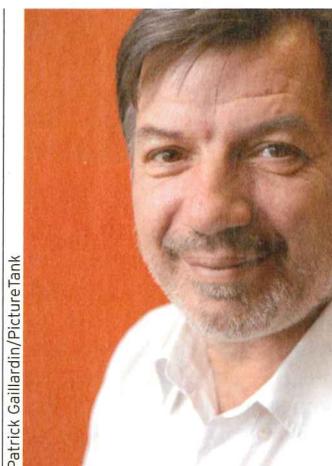
Secrétaire national, responsable de la santé et de la vie au travail

**La négociation sur la transposition de l'accord européen sur le harcèlement et la violence au travail a débuté le 29 octobre. Quel en est l'enjeu ?**

Cette négociation vise à transposer un accord européen, mais elle était également prévue par l'accord interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress. Si les problématiques de violence et de harcèlement sont différentes de celles du stress, les modalités d'alerte et de prévention se rejoignent. Le cadre législatif, réglementaire et jurisprudentiel français condamne pénalement le harcèlement moral et sexuel. Notre objectif est d'enrichir l'accord européen et d'aller au-delà de la législation française en construisant un texte directement applicable qui engage les entreprises. Il est impératif que les employeurs affirment explicitement qu'ils ne tolèrent aucune violence ou harcèlement. Cet engagement doit être solennel, connu de tous les salariés et membres de la hiérarchie au sein de l'entreprise. Nous souhaitons pour cela qu'il soit décliné sous la forme d'une charte à intégrer au règlement intérieur de l'entreprise.

**Quels sont les facteurs de violence ?**

Tous les salariés peuvent être victimes de diverses formes de violence. On peut les graduer de l'incivilité jusqu'à l'agression qui cherche à détruire. Mais le manque de respect est déjà un acte de violence car c'est accepter une dégradation des relations de travail. Certaines popula-



Patrick Gaillardin/PictureTank

tions comme les salariés précaires, les jeunes (bizutages notamment) et les femmes sont plus exposées que d'autres. Sachant que 25 % des agressions sexuelles et 5 % des viols commis en France ont lieu au travail, nous estimons que les violences sexuelles sont en première ligne des violences au travail. Des populations sont également victimes de comportements discriminatoires violents liés à des préjugés sur leur origine, leur apparence, leur religion ou leur orientation sexuelle.

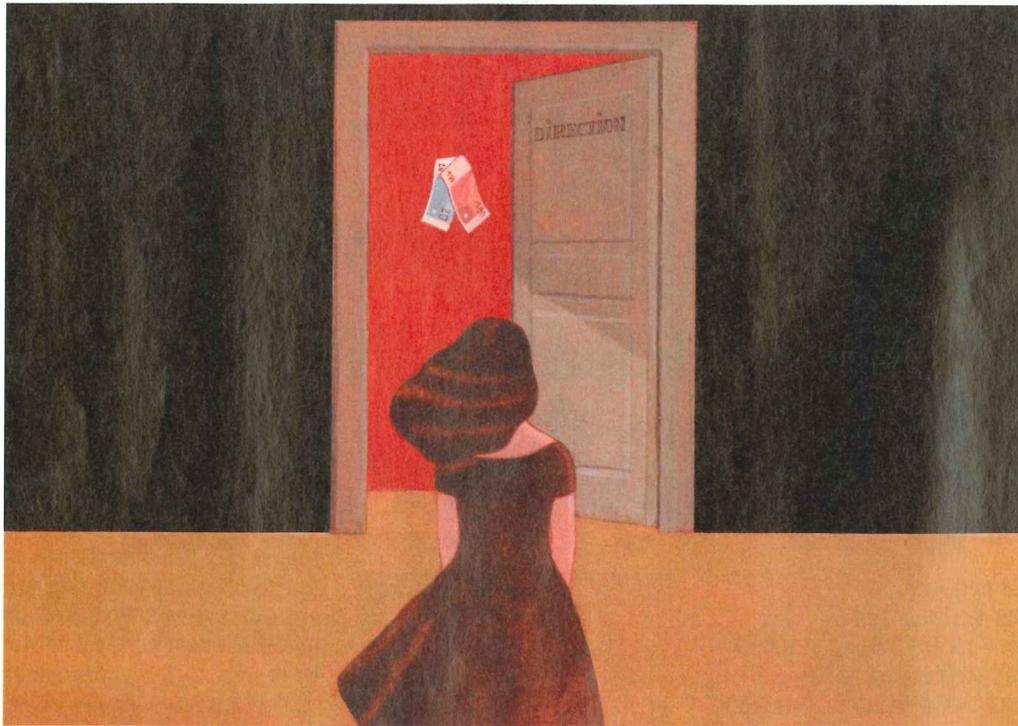
Il existe une connotation personnelle dans ces phénomènes de violence et de harcèlement, mais l'organisation du travail ne devrait pas favoriser leur apparition et doit les empêcher. Les restructurations, les périodes d'instabilité, certains choix d'organisation ou modes de management comme l'individualisation, la mise en concurrence, le manque de soutien ou de consignes claires de la hiérarchie, sont générateurs de violences. Parce qu'ils ciblent délibérément des salariés pour les

atteindre, la violence et le harcèlement ne peuvent pas être assimilés au stress. Mais on sait que le stress prédispose à la survenue de ces situations. Un employeur qui tolère un stress généralisé est commanditaire de la violence. En stipulant bien que l'origine de ces phénomènes ne repose pas seulement sur des conflits interpersonnels, mais qu'il existe des systèmes d'organisation potentiellement porteurs de violences, l'accord européen nous apporte des bases de négociation.

**Comment les représentants du personnel peuvent-ils agir face à ces situations ?**

Pour les prévenir, il faut pouvoir alerter dès que les signes avant-coureurs de la violence se manifestent, de sorte que l'entreprise prenne immédiatement des mesures qui évitent que la situation ne se dégrade. Nous proposons qu'une personne de confiance choisie collectivement par les salariés et l'employeur assure une mission de référent ou de médiateur. Cela peut être un représentant du personnel, un élu du CHSCT, en lien avec la médecine du travail. Un tel dispositif n'est pas adaptable à toutes les entreprises, notamment dans les TPE et PME. Des cellules externes s'appuyant sur les services de santé au travail ou une organisation interentreprises sur un territoire sont autant de pistes possibles. Nous souhaitons que soient inscrits dans l'accord la préservation du droit d'alerte individuel et collectif, mais aussi les droits du présumé coupable ? L'organisation de cette médiation nécessite donc formation et protection. Nous voulons aussi faire acter que dans la gestion des litiges, le maintien des victimes dans l'emploi est prioritaire. Trop souvent l'agresseur conserve son poste tandis que la victime se retrouve à la porte.

Propos recueillis par N.F.



(suite de la page 7) ●●●  
abusent de leur pouvoir. Mais le management moderne fait qu'il n'y a plus d'appui collectif pour s'opposer à des situations inacceptables », déplore-t-elle. Dans ce contexte, il n'est pas anodin que 70% des personnes qui s'adressent à la consultation « Souffrance et Travail » soient des femmes. « Non pas parce qu'elles seraient plus fragiles, souligne Marie Pascual, mais parce que notre société est construite de telle sorte qu'elles sont davantage victimes de rapports de domination. »

**Violences sexuelles.** Depuis plusieurs mois, Nora s'emploie à retrouver l'estime d'elle-même. Pendant toute sa période d'essai, elle a été victime de violences sexuelles de la part de son employeur. Nora (1) est une jeune Argentine qui a quitté une carrière prometteuse pour commencer une nouvelle vie en France, un pays où elle ne connaît personne. Bien qu'elle ait des qualifications supérieures, elle postule à une annonce d'assistante dans une TPE afin de se familiariser avec le fonctionnement d'une entreprise française et

améliorer sa maîtrise de la langue. Quelques jours après son recrutement, son employeur l'emmène dans un magasin au motif qu'il souhaite lui acheter des vêtements de travail. Alors que Nora essaye les tenues qu'il a choisies, il entre dans la cabine, faisant mine

de ne pas entendre qu'elle lui demande de sortir. Il lui impose des attouchements et fait des commentaires sur son corps. Au retour sur le lieu de travail, il lui ordonne de se placer à côté de lui et la pénètre de force avec les doigts. Pendant plusieurs semaines,

Ce que la loi dit

**L**e harcèlement moral, selon le Code pénal (article 222-33-2) : « Le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende ».

Le harcèlement sexuel, selon le Code pénal (article 222-33) : « Le fait de harceler autrui dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende ». Contrairement au harcèlement moral, le harcèlement sexuel est constitué même en cas d'acte unique : une seule menace ou proposition peut suffire. Les manifestations du harcèlement sexuel peuvent être non verbales (regards appuyés sur la poitrine, actes sexuels mimés),

physiques (frôlements, attouchements non sexuels sur les cheveux, le dos, baisers dans le cou, les épaules) ou verbales (invitations, remarques sur le physique, propositions sexuelles explicites...).

Le viol, selon le Code pénal (article 222-23) : « Tout acte de pénétration sexuelle, de quelque nature qu'il soit, commis sur la personne d'autrui par violence, contrainte, menace ou surprise est un viol. Le viol est puni de quinze ans de réclusion criminelle. »

L'agression sexuelle selon le Code pénal (article 222-22) : « Constitue une agression sexuelle toute atteinte sexuelle commise avec violence, contrainte, menace ou surprise. » D'après la jurisprudence, on entend par atteintes sexuelles les attouchements imposés sur le sexe ou des parties du corps considérées comme intimes : les fesses, les seins, les cuisses et la bouche (baisers forcés).

Source AVFT.

Nora subit des agressions sexuelles répétées, son supérieur profitant du fait qu'ils sont seuls la plupart du temps. Apeurée, Nora cherche à s'asseoir dès qu'il entre dans le bureau car il use toujours de la contrainte ou de la surprise pour commettre des attouchements lorsqu'elle est devant la photocopieuse, au téléphone, ou en la bloquant contre une porte. Ne supportant plus cette situation, elle est encouragée par un ami à se rendre chez son médecin qui diagnostique une dépression sévère due aux violences subies sur son lieu de travail. Nora a rompu son contrat de travail et a porté plainte pour harcèlement moral et sexuel, viol et attouchements répétés. L'employeur a porté plainte pour diffamation. Plusieurs mois après avoir quitté l'entreprise, Nora ne parvient plus à se maquiller et craint de générer des comportements agressifs si elle s'habille de manière élégante. « J'associais la France au mot souffrance », confie-t-elle. Aujourd'hui, elle tente de retrouver confiance. Sans emploi depuis cette terrible expérience, elle souhaite faire une formation.

**La difficulté de dénoncer.** Sur-tout, elle aimerait perdre ce statut de « victime ». « C'est comme si tout le monde était au courant de votre vie intime. J'aurais aimé sortir de cette situation sans cela. Les gens pensent : "Pourquoi n'a-t-elle rien fait ?" Cela fait très mal. J'ai moi-même du mal à comprendre. Lorsque j'en parle, cela devient plus réel. Plusieurs fois j'ai pensé démissionner, mais j'espérais que tout allait s'arrêter. Je ne voulais pas abandonner mon projet de vivre en France », explique Nora.

Nora a réagi relativement vite par rapport à d'autres victimes. « Le harcèlement sexuel,

## EN SAVOIR +

Selon l'enquête de l'INSEE « Cadre de vie et sécurité » publiée en février 2008, 25 % des agressions sexuelles commises en France ainsi que 4,7 % des viols le sont au travail. Il est à noter que pour l'AVFT, ces statistiques ne donnent qu'une image partielle de la réalité sur les violences sexuelles au travail car les enquêtes s'appuient en général sur les réponses de salarié(e)s en poste, alors que la plupart des victimes ont perdu leur emploi.

Source : AVFT

dont la définition n'est pas suffisamment claire car elle ne précise pas les modes opératoires, est trop souvent considéré comme une affaire privée. Une suspicion d'avoir une part de responsabilité pèse sur les victimes, si bien qu'elles vont mettre du temps pour dénoncer », souligne Marilyn Baldeck, déléguée générale de l'Association européenne contre les Violences faites aux Femmes au Travail (AVFT). Rappelant que 80 % des cas de harcèlement sexuel au travail se produisent dans une relation de subordination, Marilyn Baldeck estime que l'image stéréotypée des agressions sexuelles, et plus particulièrement des viols, commis sous la menace d'une arme dans un environnement perçu comme à risque (parking de nuit), est éloignée de la réalité des agressions sexuelles au travail. Le simple fait pour une personne d'être liée à un employeur par un contrat de travail la place en effet dans une situation de dépendance, et donc de contrainte économique, qui est presque toujours intégrée dans la stratégie des agresseurs. « Les viols au travail sont quelquefois commis par l'usage de la violence ou de la force physique, mais ils le sont le plus souvent au terme d'une longue entreprise d'affaiblissement psychologique par har-

cèlement de la victime », insiste Marilyn Baldeck.

La fréquence des agressions est plus élevée dans des secteurs professionnels où les infractions au droit du travail sont plus importantes. L'AVFT reçoit beaucoup de personnes travaillant dans l'hôtellerie-restauration, le nettoyage industriel, où les salariées ont des horaires atypiques et dépendent souvent de l'autorité d'un chef masculin, mais aussi les collectivités territoriales, la gendarmerie, le milieu associatif et le secteur médico-social. « Parce que l'abus d'autorité peut s'y manifester plus facilement. Parce qu'on n'imagine pas que cela puisse se produire dans ces lieux, comme ceux qui accueillent les publics en difficulté. Parce que la parole des victimes y est d'autant plus difficile à délier », indique Marilyn Baldeck.

**La double peine des victimes.** Pour l'AVFT, la responsabilité de l'employeur qui ferme les yeux est en cause. Le harcèlement sexuel ne peut être considéré comme un risque. Des enquêtes ont montré que l'occurrence des agressions sexuelles augmente lorsque les blagues sexistes, les calendriers pornographiques, etc. sont tolérés dans l'entreprise. Beaucoup de femmes doivent

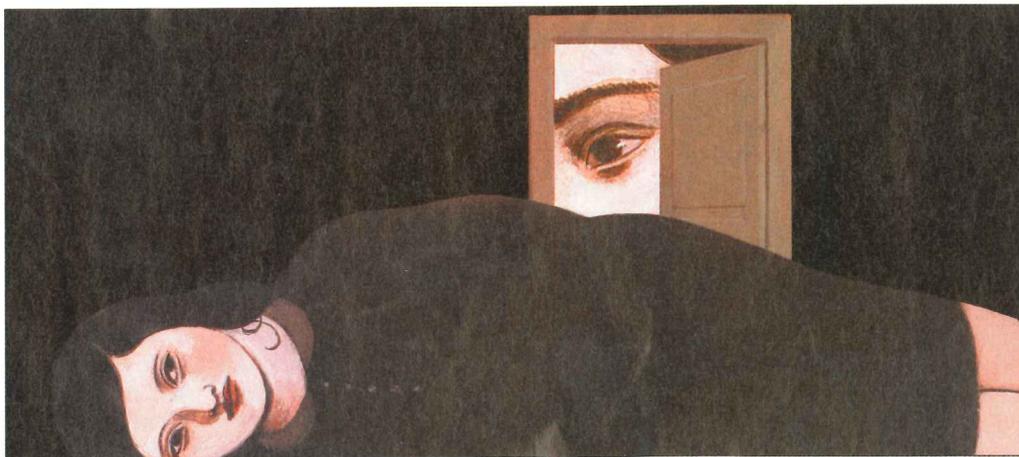
recourir à la justice pour retrouver à la fois leur dignité et leur travail parce qu'elles ont été licenciées, l'employeur les ayant sanctionnées plutôt que l'auteur des faits.

Grâce au droit d'alerte et à l'enquête contradictoire du CHSCT, les organisations syndicales ont un rôle à jouer pour éviter ces licenciements, en s'assurant notamment que la victime et les éventuels témoins ne fassent pas l'objet de représailles et que leur parole soit respectée.

« Il n'est pas normal que les gens perdent leur travail parce qu'ils sont maltraités », affirme également Marie Pascual, regrettant que l'inaptitude soit souvent la seule parade apportée aux salariés en souffrance. « Comment rebondir pour trouver un emploi après cela ? », s'interroge la médecin du travail, qui plaide avant tout pour la reconstruction du collectif de travail. « Savoir intervenir le plus tôt possible, ne pas laisser les collègues s'isoler, recourir au document unique d'évaluation des risques, utiliser les enquêtes, déclencher le droit d'alerte, savoir alerter la hiérarchie et s'appuyer sur le médecin du travail qui doit signaler au CHSCT les visites spontanées... Notre priorité est d'aider les représentants du personnel à utili-

ser les ressources à leur disposition », poursuit-elle.

**Libérer la parole.** Au sein de la mairie de Clermont-Ferrand, la CFDT a participé à la mise en place d'un dispositif d'alerte. Depuis de nombreuses années, les représentants du personnel signalaient à l'administration des situations de violences verbales et de harcèlement, jusqu'à obtenir enfin la réunion d'un CTP-CHS extraordinaire en 2008. L'intervention de l'Aract (Association régionale pour l'amélioration des conditions de travail) a permis de constituer un groupe paritaire l'année suivante. Il peut être saisi par tout agent en souffrance ou un collègue qui veut alerter sur une telle situation. « On peut s'y exprimer en toute confiance, souligne Christine Lorient, secrétaire de la section CFDT de la ville de Clermont-Ferrand, qui siège au sein de ce dispositif de prévention des risques psychosociaux. Nous sommes mandatés pour réaliser une investigation dans le service concerné. Nous interrogeons les collègues, la hiérarchie et la direction, dont nous rapportons ensuite les propos anonymement au groupe qui décide de solutions et d'éventuelles sanctions ». Pour la déléguée du personnel, cette



initiative a permis de faire sauter une véritable chape de plomb qui muselait les agents. «*Tout fonctionnait dans le non-dit. Les projets étaient menés sans concertation, la mobilité était subie, des agents étaient dépréciés et devenaient "la tête de Turc", mais personne n'osait parler par peur d'un blâme de la hiérarchie.*»

### La prévention, une priorité CFDT.

Sollicités dans un service pour un problème de mal-être lié à des locaux non adaptés à l'accueil du public, les mandatés du groupe ont recueilli le témoignage de plusieurs agents féminins qui ont profité de cette visite pour signaler qu'elles étaient victimes de harcèlement sexuel. «*La hiérarchie en avait vraisemblablement connaissance mais n'avait pas réagi.*» Les témoignages révèlent un même mode opératoire du harceleur présumé qui aurait coincé ses victimes aux toilettes ou contre des placards pour leur faire des propositions sexuelles. L'auteur supposé de ces agissements a été retiré du service dans l'attente d'un éventuel passage devant le conseil disciplinaire.

Considérant la prévention comme prioritaire, Christine Lorient estime que ce dispositif a un effet incitatif pour que les agents s'expriment. Suite aux préconisations du groupe, des changements ont déjà été opérés pour mettre fin aux dysfonctionnements porteurs de violences dans l'organisation des services. La prévention, c'est précisément une des principales revendications portées par la CFDT dans la négociation en cours sur le harcèlement et la violence au travail. «*Nous voulons qu'il existe un lieu de dialogue dans l'entreprise afin de permettre à une personne qui a le sentiment d'être agressée de le dire,* explique Phi-

lippe Maussion, secrétaire confédéral participant à la négociation. *Le harcèlement est un terme juridique, associé à une procédure pénale, qui ne peut en général s'appliquer aux premiers signes de violence. Les entreprises qui disposent d'une charte de prévention du harcèlement précisent toujours que l'on peut être poursuivi si l'accusation n'est*

*pas reconnue. Cela ne favorise pas la prévention. Nous demandons donc un système d'alerte pour agir le plus en amont possible. La plainte y sera entendue et caractérisée en toute confidentialité, sans porter préjudice ni au plaignant ni à l'accusé. L'origine du problème y sera analysée, en regardant notamment si l'organisation du travail est*

*en cause. Ce dispositif de prévention et de médiation fonctionnera en collaboration avec les organisations syndicales, avec le CHSCT en particulier, qui interpellent ensuite l'employeur.*»

Nadège Figarol

Illustrations Pierre Mornet

(1) Le prénom de la personne a été changé pour préserver son identité.

## Projet « Respectées »

# La CFDT-Paris agit contre les violences sexuelles

«*Depuis des années, on entend parler de comportements de médecins vis-à-vis de collègues femmes sans qu'on en sache plus. Personne n'ose se confier comme s'il y avait une banalisation de ces actes pourtant graves. C'est un sujet encore tabou. Les victimes craignent d'être jugées. Probablement aussi qu'elles ne savent pas à qui en parler. Lorsqu'on est affecté par ce genre de problème, ce n'est pas évident d'avoir le réflexe d'aller voir un syndicat.*» Pour ces raisons, Marie-Christine Marie-Jeanne, aide-soignante et secrétaire de la section CFDT à l'hôpital Jean-Verdier de Bondy (Seine-Saint-Denis) a choisi de devenir référente sur la lutte contre les violences sexuelles et sexistes au travail. Depuis l'année dernière, l'UD-CFDT-Paris forme en partenariat avec l'AVFT des militantes de différents secteurs (AP-HP, Assurance, Hôtellerie-Restaurant, Propreté, Police...). L'objectif du projet « Respectées » est d'informer les acteurs syndicaux afin de faire évoluer leurs pratiques sur la problématique des violences sexuelles et



sexistes au travail. Un sujet considéré comme délicat, relevant de la sphère privée, ne faisant pas « naturellement » partie de l'activité d'un représentant syndical. Pourtant, «*les organisations syndicales ont toute légitimité à parler de ces violences dans l'entreprise, à l'intégrer dans les négociations, notamment pour placer des barrières face aux comportements sexistes. Si une agression a lieu dans l'entreprise, c'est que l'organisation du travail l'a permise. Or le lieu de travail doit être protecteur*», affirme Christophe

Dague, secrétaire général adjoint de l'UD-CFDT 75 et initiateur du projet « Respectées ». Sensibiliser dans les entreprises, mettre en place un plan d'action et de prévention en collaboration avec les partenaires sociaux sur le lieu de travail, accueillir et prendre en charge les victimes dans les structures CFDT, ce sont les différentes étapes de ce projet salué par Marilyn Baldeck, déléguée générale de l'AVFT parce qu'il «*donne des moyens pour agir dans l'entreprise*».

N.F.

<http://respectees.cfdtparis.com>