

## BIT fiche de documentaire

### ***Violence et stress sur le lieu de travail***

#### **Ampleur et impact de la violence et du stress**

Il a été déterminé que la profession des travailleurs des postes était à "risque élevé" en ce qui concerne l'exposition à la violence et au stress. De fait, aux États-unis, l'expression "going postal" (littéralement "devenir postal") est devenue synonyme de graves actes de violence sur le lieu de travail, comme les homicides. Cela étant, des actes de violence moins graves et donc parfois plus discrets, tels que les menaces et les violences psychologiques, se produisent beaucoup plus fréquemment.

La nature du travail postal est telle que les employés sont confrontés au risque de violence et de stress provenant de l'environnement de travail extérieur. Il existe des dangers omniprésents pour les travailleurs des postes lorsqu'ils traitent d'énormes volumes de courrier, et il leur faut demeurer particulièrement vigilants au sujet des engins suspects comme les bombes et les mécanismes incendiaires. Ils sont aussi confrontés à l'agression du public, aux dangers liés à la manutention d'objets de valeur, ainsi qu'à un stress accru en raison des réformes organisationnelles et de l'incidence des fusions et acquisitions, de la mondialisation, des nouvelles technologies, des nouvelles pratiques de travail, des exigences commerciales, etc. Ces facteurs ont tendu les relations entre les cadres, les employés et les organisations de travailleurs, ont entraîné une insécurité de l'emploi, un mécontentement de la main-d'œuvre et des conflits, et il peut en résulter chez les employés le sentiment de ne pas pouvoir faire face aux exigences du travail et une intensification des tensions.

En 2005, le Royal Mail Group a annoncé la signature d'un accord national avec la CWU et la CMA pour lutter contre le stress au sein de l'entreprise. Le Groupe a publié une politique sur la gestion du stress intitulée *Safety standard: Stress management* (Norme de sécurité: gestion du stress), qui contient des renseignements et conseils utiles et des approches de l'évaluation des risques.

Une enquête régionale sur les travailleuses de la poste en Italie a clairement montré que les cas de harcèlement sexuel étaient répandus, et qu'ils étaient loin d'être tous notifiés: 20% des personnes interrogées ont dit qu'elles avaient repoussé des avances à caractère sexuel de la part de leurs supérieurs et collègues. Bien que 45% d'entre elles aient déclaré être victimes de harcèlement sexuel ou avoir été témoin d'un événement de ce type survenu parmi les collègues de travail, 0,5% d'entre elles seulement ont réagi en portant plainte.

#### **Causes de la violence et du stress sur le lieu de travail**

Les progrès considérables de la technologie et l'évolution vers la mondialisation, ainsi que les changements organisationnels et les gros efforts déployés aux niveaux national, régional et mondial pour réglementer les services postaux ont été tels que les anciens monopoles postaux se sont retrouvés confrontés à la concurrence pour la première fois et forcés d'envisager de se diversifier. Ces brusques changements dans certains cas ont provoqué une détérioration des relations professionnelles et souvent des conflits suscités par de nouvelles initiatives en matière de gestion, les travailleurs s'estimant victimes d'injustices et trahis. Par ailleurs, le stress lié au travail va habituellement de pair avec des emplois qui sont

très exigeants sans pour autant que les individus concernés jouissent d'un grand pouvoir de contrôle; de nombreux domaines du travail postal correspondent à ce modèle, c'est-à-dire de lourdes charges de travail pour les individus, mais peu d'autonomie pour accomplir les tâches qui leur sont attribuées.

### **Liens/ressources utiles**

- [Violence and stress at work in the postal sector](#) (pdf, 172 k)  
(Violence et stress au travail dans le secteur postal - disponible en anglais uniquement)  
Giga, Sabir I.; Hoel, Helge; et Cooper, Cary L., document de travail du Service des activités sectorielles, WP200, Genève, 2003.
- [Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène](#)  
Genève, 2004.