

# **La violence au travail**

**Education ouvrière 2003/4  
Numéro 133**



# Sommaire

|  |    |
|--|----|
| <b>Editorial</b>   | V  |
| <i>Harcèlement moral, nouveau mal lié à l'organisation du travail,</i><br>par Anne Renaut  | 1  |
| <i>Harcèlement sexuel: désamorcer la relation de pouvoir par la prévention,</i><br>par Natacha David   | 7  |
| <i>La violence en milieu de travail est-elle une fatalité?,</i> par Ahmed Khalef   | 13 |
| <i>Violence et recherche d'informations: le lot du journaliste,</i><br>par Lee Woodyear  | 21 |
| <i>L'école devrait être un lieu de travail et d'apprentissage sûr,</i><br>par Dominique Marlet et Frédérique Boni  | 27 |
| <i>Sous la menace des casseurs,</i> par Samuel Grumiau   | 33 |
| <i>Il ne coûte rien d'investir dans la prévention de la violence au travail,</i><br>par Lene Olsen   | 37 |
| <i>L'action syndicale face à la violence au travail,</i> par Luc Demaret   | 43 |
| <i>«Nous ne devons pas tolérer cela»: la protection du personnel<br/>de santé britannique,</i> par Adrian Hock   | 49 |
| <i>SOLVE: l'OIT s'attaque à la violence au travail,</i><br>par David Gold et Joannah Caborn  | 55 |
| <i>Pour en finir avec le harcèlement: légiférer ou négocier?,</i><br>par Ian Graham  | 61 |
| <i>Recueil de directives pratiques du BIT sur la violence au travail<br/>dans le secteur des services et moyens de combattre le phénomène,</i><br>par Lene Olsen | 69 |



## Editorial

**L**a violence a toujours été présente au travail et des millions de personnes en souffrent dans toutes les parties du monde. Ce que l'on sait du problème n'est peut-être même que la partie émergée d'un iceberg, tant il paraît évident que bien des incidents sont passés sous silence. Dans la plupart des pays, cette violence est aujourd'hui devenue intolérable.

La violence au travail peut prendre des formes diverses. Elle peut être physique, sous formes d'attaques ou de menaces. Elle peut aussi être psychologique s'exprimant par des brimades ou du harcèlement à caractère sexiste, sexuel ou raciste. Le harcèlement sexuel, un fléau dont sont principalement victimes les femmes, constitue l'une des atteintes à la dignité les plus offensantes et les plus avilissantes.

La violence peut provenir du lieu de travail ou de l'extérieur. Elle peut être le fait d'un collègue, d'une connaissance ou d'une personne étrangère à l'entreprise, un client par exemple. Certains types de violence sont plus prononcés dans certains secteurs. Ainsi les secteurs des soins de santé, de l'éducation et de la distribution connaissent-ils plus que d'autres la violence physique externe. La violence psychologique (harcèlement moral ou brimades) frappe toutes les professions. Elle peut se produire entre collègues de travail ou entre travailleurs et membres de la direction. Elle est plus difficile à évaluer et échappe souvent aux statistiques, car on ne l'évoque pas volontiers.

Aucun groupe de travailleurs, aucune industrie, aucun secteur n'est complètement à l'abri. Mais certaines catégories de personnel sont plus exposées au risque, notamment les femmes, les jeunes travailleurs et travailleuses, les travailleurs ayant un statut précaire ainsi que les minorités ethniques ou raciales.

Dans ce numéro d'*Education ouvrière*, le Bureau des activités pour les travailleurs (ACTRAV) souligne les difficultés que rencontrent ces groupes particuliers de travailleurs. De plus, des articles sont consacrés à la violence au travail qui frappe les enseignants, les journalistes et les travailleurs et travailleuses de la santé.

Les enseignants sont les personnes les plus exposées à la violence et au stress au sein du secteur de l'éducation. Les directeurs d'établissement et les professeurs ou instituteurs ont un contact direct avec les « usagers » (les étudiants) ainsi qu'avec des personnes extérieures (les parents d'élèves). Beaucoup d'enseignants sont victimes d'attaques verbales et physiques. Cette violence n'est pas seulement injuste pour les enseignants. Car, si elle affecte leurs conditions de travail, elle affecte également la qualité de l'enseignement qui est prodigué aux enfants dans les écoles.

Le journalisme connaît lui aussi sa part de violence. Brimades, stress psychologique, concurrence accrue à l'intérieur et à l'extérieur des rédactions, travail en solitaire font désormais partie des risques du métier, tout comme le harcèlement sexuel et les lésions dues au stress répété. En dehors

de leur rédaction, où ils effectuent une partie de leur travail, les journalistes courent encore d'autres dangers. De par la nature de leur profession, ils sont en contact direct avec le public et doivent couvrir des événements tels que des manifestations, des actes de violence ou d'abus de pouvoir, souvent par des gouvernements répressifs, des guerres... Ils sont en première ligne et il arrive fréquemment qu'ils soient frappés, qu'on leur tire dessus ou qu'on les emprisonne, voire qu'on les assassine dans l'exercice de leurs fonctions.

Le secteur de la santé est aussi particulièrement touché par la violence. En fait, près d'un quart de tous les cas de violence rapportés dans le monde se produit dans ce secteur. Les responsables de cette violence sont souvent des patients ou des visiteurs, mais les brimades entre collègues ou entre des travailleurs de la santé et leurs supérieurs hiérarchiques sont monnaie courante.

Le cas des syndicalistes est spécial. Partout dans le monde, et en particulier dans les pays où ne sont pas respectés les droits syndicaux, les syndicalistes sont des cibles de la violence. Les vieilles pratiques utilisées par des gouvernements ou des employeurs qui consistent à avoir recours à des gangsters pour intimider les militants syndicaux ou les attaquer n'ont rien perdu de leur actualité, bien au contraire. En agissant ainsi, les partisans de cette méthode chercheront à s'exonérer de toute responsabilité dans la violence. Le dernier rapport annuel de la Confédération internationale des syndicats libres (CISL) estimait ainsi que, en 2002, 30 000 travailleurs avaient été licenciés et 20 000 autres harcelés en raison de leurs activités syndicales. Une autre tendance est le recours de plus en plus fréquent au harcèlement moral pour se débarrasser des syndicalistes ou des travailleurs dont l'entreprise ne veut plus. Ainsi, au lieu de s'embarrasser de plans sociaux, de ruptures de contrat ou licenciements collectifs coûteux, on s'arrangera pour rendre la vie impossible à ces travailleurs afin de les faire craquer et d'obtenir leur démission.

L'impact de la violence au travail a de lourdes conséquences. Elle touche bien sûr le travailleur ou la travailleuse directement concerné, mais elle affectera aussi le lieu de travail dans son ensemble, les collègues, les employeurs, la famille des victimes et même la société au sens large.

La violence gâche la satisfaction que d'aucuns tirent de leur travail. Mais elle atteint aussi leur santé, augmentant d'autant la souffrance, et provoque des absences pour maladie qui, généralement, aboutissent à une baisse des revenus. La réaction en chaîne atteindra alors la famille et pourra amener les victimes à se réfugier dans la consommation de drogues ou dans l'alcoolisme. Dans les cas extrêmes, elle peut conduire au suicide.

L'impact sur l'organisation du travail est également évident. Absentéisme, diminution du rendement, détérioration des relations professionnelles et difficultés de recrutement figurent parmi les effets immédiats de la violence au travail. Par ailleurs, celle-ci peut donner lieu à des plaintes, à des procédures devant les tribunaux et à des demandes de compensations qui peuvent nuire à l'image de l'entreprise. Les mesures de sécurité qu'implique la violence peuvent coûter très cher, alors que la prévention permettrait de gagner sur tous les tableaux.

Outre les problèmes éthiques que pose la violence, elle a un coût qui nous concerne tous, que ce soit en tant qu'être humain, par la détérioration des relations familiales ou des liens sociaux entre collègues et amis

qu'elle provoque, ou bien, en tant que citoyen et contribuable, par le poids qu'elle fait peser sur les budgets des soins de santé, de la formation et du chômage financés par les impôts. La violence sur le lieu de travail accroît également le sentiment d'insécurité et d'anxiété dans la société.

Il est clair que l'environnement de travail compte de manière importante pour tout un chacun. Un environnement sûr et sain sur le plan de la santé et des relations contribuera à augmenter la satisfaction au travail et à améliorer le climat dans l'entreprise et, par là, l'efficacité et la productivité des salariés et de la direction. Tout le monde est gagnant: l'employé, l'employeur et les décideurs politiques.

Comment prévenir et traiter la violence au travail? La réponse pourra être différente d'un pays à l'autre et sera aussi fonction de la nature de la violence. Dans certains pays, des législations ont été adoptées. Dans d'autres, la négociation collective ou les codes de conduite ont été privilégiés. Mais, quelle que soit l'approche, les organisations syndicales ont toujours joué un rôle de premier plan dans l'action contre la violence. L'objectif premier des syndicats est, bien entendu, de protéger l'intégrité physique et morale de leurs membres. D'autant que le harcèlement moral est, dans une grande partie des cas, perpétré par un supérieur hiérarchique. Mais ce combat en rejoint d'autres: celui contre la précarité et celui, tout aussi essentiel, pour la liberté syndicale.

Les employeurs et leurs organisations devraient aussi jouer un rôle essentiel dès lors qu'il appartient aux patrons de veiller à la sécurité du lieu de travail et à y promouvoir un environnement libre de violence. Une bonne coopération et le dialogue entre employeurs et travailleurs sont des éléments importants, essentiels même, de toute politique de lutte contre la violence au travail.

Les études ont démontré que la violence au travail était liée à d'autres facteurs influant sur la santé des travailleurs, notamment le stress ou la consommation de drogues et d'alcool. Le BIT estime qu'il est indispensable d'aborder simultanément tous ces éléments, car atténuer l'impact de l'un d'entre eux et l'éliminer contribuera à réduire l'incidence et la gravité des autres. Le programme SOLVE du BIT constitue à cet égard une illustration de la façon intégrée de traiter les problèmes de violence au travail en tenant compte de l'interaction des différents facteurs de risque.

Le nouveau *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et moyens de combattre le phénomène* ne fait pas référence au stress et à son lien avec la violence au travail. On peut le regretter. En fait, au cours de la réunion tripartite qui s'est tenue à Genève pour élaborer le recueil, le groupe des employeurs s'est opposé à la version initiale du recueil qui incluait la problématique du stress. Selon les experts représentant les employeurs, il était difficile d'affirmer ou de démontrer que le stress était bien provoqué par le travail et non par des questions concernant la vie privée. Un nombre de décisions de tribunaux ou d'autres instances de règlement des conflits ont pourtant établi des liens clairs entre le travail et le stress.

L'organisation du travail, y compris les situations d'emplois précaires et la façon dont l'employeur traite son personnel, a-t-elle une influence sur la violence au travail? Si le lien causal entre, d'une part, la déréglementation et la flexibilisation du marché du travail et, d'autre part, la violence accrue reste encore à établir de manière scientifique, de nombreux indices vont dans le sens d'une telle hypothèse. D'un point de vue syndical,

la violence, et en particulier le harcèlement moral, est intimement liée à l'organisation du travail. Des facteurs tels que le changement, la réorganisation, l'insuffisance de l'effectif, la surcharge de travail, des politiques de recrutement inadaptées, des contrats de travail atypiques, une mauvaise communication, une piètre gestion, une sécurité qui laisse à désirer et l'absence de réponse ou une réponse inappropriée à la violence, tout cela accroît le risque de violence au travail. Il est donc très important de prévoir des mesures positives pour aborder toutes ces questions. Les employeurs doivent aussi veiller à améliorer l'environnement de travail en privilégiant la sécurité et la santé par le biais de procédures et d'organisation du travail efficaces. Des mesures devraient être, à cet égard, prioritaires et notamment:

- l'identification, l'évaluation et la prévention, en coopération avec les syndicats, de tout risque encouru par les travailleurs et présentant un danger pour leur sécurité ou leur santé;
- l'information et la formation de tous les travailleurs potentiellement concernés par ces risques;
- la notification rapide aux travailleurs et à leurs organisations de tout changement susceptible de les affecter ou d'affecter leur travail;
- le traitement rapide et approprié des plaintes et des suggestions;
- un «feedback» régulier et constructif aux employés à propos de la manière dont ils s'acquittent de leur travail;
- une définition claire et précise des responsabilités et de ce qui est attendu des travailleurs;
- une communication et des moyens de consultation efficaces entre employeurs et travailleurs.

Toute mesure mise en place pour prévenir la violence au travail devrait faire l'objet d'un accord entre employeurs et travailleurs et devrait être soutenue par des instruments légaux au niveau national et par l'inspection du travail.

Combattre la violence au travail est donc possible. Ce qui est sûr, c'est que, en l'absence d'une action résolue, elle continuera de hanter les lieux de travail et de faire souffrir des générations de travailleurs et travailleuses.

*Jim Baker*  
*Directeur*  
*Bureau des activités pour les travailleurs*  
*BIT*

---



# Harcèlement moral, nouveau mal lié à l'organisation du travail?

*La violence au travail peut être aussi de nature psychologique. En Europe, le harcèlement moral fait partie des nouveaux maux des travailleurs. Un phénomène encore traité sous ses aspects individuels, alors qu'il est souvent lié à l'organisation du travail.*

---

Anne Renaut  
Journaliste

---

Qu'est-ce que le harcèlement moral? Sa définition même varie d'un pays à l'autre en Europe.

Pour Laurent Vogel, du Bureau technique syndical européen (BTS)<sup>1</sup>, la notion de harcèlement indique «un phénomène qui s'inscrit dans la durée» car harceler, «c'est revenir à la charge», tandis que le qualificatif «moral» permet «d'une part, de tenter d'établir une démarcation, parfois difficile, avec le harcèlement sexuel et, d'autre part, d'indiquer que les dommages n'affectent pas principalement la santé physique des personnes», même s'il peut y avoir aussi des violences physiques.

De son côté, l'Agence européenne de Bilbao pour la sécurité et la santé au travail<sup>2</sup> définit le harcèlement moral comme «un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un groupe d'employés et générant un risque pour la santé et la sécurité». Outre l'abus de pouvoir, elle précise que le «système de travail peut aussi être utilisé comme vecteur de victimisation, d'humiliation, d'abaissement ou de menace».

Or la violence psychologique et le harcèlement représenteraient en Europe une menace plus importante pour les travailleurs que la violence physique, selon de récentes études européennes, estime la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, basée à Dublin<sup>3</sup>.

Près d'un travailleur sur dix (9 pour cent) en Europe, soit 13 millions de per-

sonnes, affirme avoir été victime d'intimidation en 2000, contre 8 pour cent en 1995, selon la Troisième enquête européenne sur les conditions de travail<sup>4</sup>. Toutefois, les chiffres varient beaucoup d'un pays à l'autre (de 15 pour cent en Finlande à 4 pour cent au Portugal). «Ces différences reflètent sans doute le degré de prise de conscience du phénomène, plutôt que sa réalité», soulignent les auteurs. Les femmes (10 pour cent) semblent plus exposées que les hommes (8 pour cent), et les salariés (9 pour cent) plus que les travailleurs indépendants (5 pour cent). Les secteurs les plus touchés sont le tertiaire (14 pour cent dans l'administration publique, 13 pour cent dans les hôtels/restaurants et 12 pour cent dans les autres services), notamment les services et la vente (13 pour cent).

Le harcèlement peut résulter d'un conflit interpersonnel. La victime peut aussi se retrouver dans un conflit malgré elle, et devient ainsi un «bouc émissaire». Mais le harcèlement, préviennent les syndicats, ne doit pas devenir un moyen d'éviter tout questionnement sur l'organisation du travail. «On est pris dans cette logique de trouver des solutions individuelles. On a organisé des procédures, de plaintes notamment, mais on n'a pas été au-delà. Si on n'arrive pas à entrer dans la boîte noire de l'organisation du travail, il y a un risque supplémentaire de désagrégation des collectifs de travail», prévient Laurent Vogel.

«Seul un modèle holistique [global, n.d.l.r.], intégrant les facteurs individuels,

situationnels, organisationnels, et sociétaux ou socio-économiques, peut refléter la complexité du phénomène», estime la Fondation de Dublin<sup>5</sup>, qui refuse de se focaliser sur la personnalité ou les profils des harceleurs et des victimes.

Certaines caractéristiques de l'organisation du travail «accueillent, favorisent, voire instrumentalisent les perversités individuelles», explique M. Vogel, rappelant que la contrainte joue un rôle important au travail, du fait de la «subordination propre au contrat de travail». Le harcèlement peut aussi être un moyen de contraindre les travailleurs à démissionner sans passer par la procédure de licenciement. «Dans les banques, on a mis en concurrence les cadres pour mieux s'en débarrasser, et cela a constitué un terrain favorable au harcèlement», précise M. Vogel. En outre, le harcèlement moral sert à la répression antisyndicale, et à lutter contre de supposés «éléments perturbateurs». Enfin, le harcèlement peut nourrir des stratégies de gestion du personnel fondées sur la peur ou la destruction des identités collectives.

## Tensions organisationnelles

Pour l'Agence de Bilbao, une culture d'entreprise passant sous silence ce type de comportement, un changement soudain d'organisation du travail, un emploi précaire, de mauvais rapports entre le personnel et la hiérarchie, de mauvais rapports entre collègues, un niveau d'exigence de travail excessif, des défaillances dans la politique de gestion du personnel, une augmentation générale du niveau de stress au travail sont quelques-uns des facteurs pouvant conduire au harcèlement moral. Avec pour conséquences: le stress, la dépression, la culpabilité, les phobies, les troubles du sommeil ou les troubles musculo-squelettiques. Sans compter l'isolement social ou encore les problèmes familiaux et financiers qui peuvent résulter d'absences au travail ou d'un licenciement.

Le harcèlement moral naît en fait d'un paradoxe: alors que les travailleurs semblent, en Europe, particulièrement protégés

par la loi, ils apparaissent plus vulnérables, en raison notamment d'une organisation du travail plus responsabilisante mais qui isole aussi beaucoup plus le travailleur.

Le rythme de travail est désormais plus induit par les contraintes de marché et les demandes externes des clients, ainsi que par les collègues, que par les normes de production ou le contrôle hiérarchique<sup>6</sup>. «Aujourd'hui, les travailleurs en Europe ont beaucoup plus de responsabilités. Ils l'apprécient, mais cela représente aussi une énorme pression, en termes d'objectifs à remplir par exemple», estime Marc Sapir, directeur du BTS.

«On assiste aujourd'hui à une soustraction aux salariés eux-mêmes des tensions organisationnelles, des problèmes non résolus tels que conciliation entre objectifs qualitatifs et quantitatifs», estime Danièle Linhart, chercheuse française responsable du laboratoire «Travail et mobilité» de l'université Paris-X-Nanterre<sup>7</sup>.

Le harcèlement moral est particulièrement répandu parmi les travailleurs considérés comme «flexibles», selon une classification établie par deux chercheuses<sup>8</sup>, c'est-à-dire qui sont confrontés à une forte flexibilité de leur temps de travail, sans horaire fixe, et à une pression induite par la demande des clients ou des usagers. Les secteurs les plus concernés sont la santé-action sociale et l'hôtellerie-restauration.

Le harcèlement moral est aussi révélateur d'une organisation du travail sexiste: les femmes sont plus souvent victimes que les hommes, alors que les secteurs les plus affectés par le phénomène (administration publique, commerce, banque) sont marqués par une division sexuelle du travail. Le harcèlement moral alimente également les discriminations en tout genre (raciales, liées au sexe).

## Reconstituer les solidarités

«L'évaluation individualisée des résultats et des performances fait des ravages. Les menaces sur l'emploi entretiennent une concurrence généralisée. Les gens ont

peur de ne pas réussir, peur les uns des autres, peur des restructurations. Les exigences de qualité totale ont créé des contraintes extrêmement lourdes», estime Christophe Dejourné<sup>9</sup>. Pour ce psychiatre, auteur de livres à succès sur la souffrance au travail, le harcèlement moral ne date pas d'aujourd'hui, mais «il s'exerce, ce qui est nouveau, sur des gens isolés, donc en danger car ils sont incapables, du fait de leur isolement, de distinguer ce qui vient d'eux et ce qui est injuste».

C'est pourquoi «médicaliser la souffrance ou criminaliser le harcèlement ne suffit pas. Il faut reconstituer les solidarités», ajoute-t-il. Car «le développement du harcèlement moral est aussi un symptôme de la faiblesse des réponses syndicales», reconnaît Laurent Vogel.

De leur côté, les institutions européennes se sont particulièrement intéressées ces dernières années au stress et aux sujets qui lui sont liés comme le harcèlement. En 1996, la Commission a rédigé un «Mémento pour l'évaluation des risques professionnels» qui relevait la nécessité d'analyser les «facteurs psychologiques, sociaux et physiques susceptibles de contribuer au stress sur le lieu de travail, leurs interactions entre eux et avec d'autres facteurs de l'organisation de l'environnement du travail». En 1997, le Comité consultatif pour la sécurité, l'hygiène et la santé au travail, où siègent des représentants syndicaux, a adopté un rapport sur le stress et demandé à la Commission européenne de rédiger un Manuel d'orientation, qui fut publié en 2000.

En septembre 2001, le Parlement européen a adopté une résolution sur le harcèlement moral au travail<sup>10</sup>, dans laquelle il recommande aux Etats européens d'adopter une définition «uniforme» du harcèlement moral et il les invite, ainsi que les partenaires sociaux, à mettre en œuvre des «politiques de prévention efficaces», à établir un «système d'échange d'expériences», à «identifier les procédures» pour prévenir et résoudre le problème, et enfin à développer «l'information et la formation» des personnes concernées (salariés, médecins du travail, partenaires sociaux...).

En novembre 2001, le Comité consultatif a adopté un avis sur la violence au travail. Le Conseil des ministres de la Santé du 15 novembre 2001 a invité les Etats membres à «accorder une attention particulière au problème croissant du stress et de la dépression au travail». Le stress a ensuite été le thème de la semaine européenne pour la sécurité et la santé au travail en octobre 2002. La question du harcèlement sexuel a été introduite dans la directive (loi européenne) du 23 septembre 2002 révisant la directive de 1976 sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes<sup>11</sup>.

### «Action législative»

Dans sa stratégie communautaire de santé et de sécurité 2002-2006<sup>12</sup>, la Commission reconnaît que le harcèlement moral et la violence au travail «justifient une action législative», mais elle n'en précise pas la forme.

Dans les Etats membres, peu de pays disposent d'une législation ayant traité au harcèlement moral.

La Suède a été pionnière en la matière, avec une ordonnance en septembre 1993 qui s'inscrit dans le cadre d'une obligation générale de prévention de la part de l'employeur, complétée par une recommandation axée sur l'analyse des facteurs collectifs liés à l'organisation du travail.

En France, la loi de «modernisation sociale» de janvier 2002 privilégie une approche collective de la prévention, et prévoit également une procédure de médiation. Le code du travail sanctionne les harceleurs, et le code pénal punit le harcèlement moral d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende. En décembre 2002, la loi a été modifiée: le salarié doit désormais établir des faits prouvant le harcèlement, et non plus seulement présenter de tels faits. Par ailleurs le choix d'un médiateur doit désormais faire l'objet d'un accord entre les parties en cause.

La Belgique a adopté en juin 2002 une loi sur la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel au travail, qui intègre tous les dispositifs de prévention déjà définis dans la loi de 1996 sur le «bien-

être au travail». La loi belge est particulièrement précise sur le rôle des services de prévention et les procédures de médiation. Toute entreprise doit ainsi disposer d'un conseiller en prévention spécialisé, avec l'accord préalable des représentants syndicaux. Outre des procédures internes, la loi prévoit aussi des recours auprès de l'inspection du travail et des tribunaux.

Côté syndical, de plus en plus de centrales en Europe accordent une large place aux problèmes liés au stress dans leurs programmes syndicaux<sup>13</sup>, bien que certaines confédérations, notamment dans le sud du continent, continuent de considérer les risques conventionnels (dangers chimiques ou problèmes de sécurité) comme la priorité.

Au niveau européen, les partenaires sociaux viennent de s'emparer de la question. Le harcèlement moral et le stress figurent au menu du programme de travail commun 2003-2005 de la Confédération européenne des syndicats (CES) et de l'Union des confédérations de l'industrie et des employeurs d'Europe (UNICE), avec le CEEP (entreprises à participation publique) et l'UEAPME (petites et moyennes entreprises). L'objectif, sur ces questions, est d'aboutir à des accords volontaires, c'est-à-dire transposés par les partenaires sociaux de chaque Etat membre.

Un séminaire sur le stress a été organisé fin février 2003, et un autre doit être organisé sur le harcèlement en 2004. La CES et l'UNICE sont convenues que la question de la prévention tertiaire du harcèlement (traitement des victimes) serait traitée en 2004. Pour autant, la CES souhaite que la prévention primaire du harcèlement, considéré comme facteur de stress, soit abordée lors des discussions sur le stress. L'UNICE de son côté insiste pour «traiter séparément» le harcèlement et le stress.

Au niveau national, des syndicats ont mis au point avec des experts des manuels et des procédures de détection des risques psychosociaux (en Autriche, au Danemark, en Espagne) ou réalisé des études sectorielles et intersectorielles (Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Portugal, Suède).

En Belgique, la FGTB (Fédération générale du travail de Belgique) a publié en 2002 un manuel sur le harcèlement au travail<sup>14</sup>, proposant des interventions à la fois préventives et répressives, et en soulignant l'importance d'un conseiller en prévention.

## Prévention

Des syndicats ont instauré des services de conseil et de soutien aux travailleurs victimes de harcèlement moral (en Autriche, au Luxembourg, aux Pays-Bas). Les syndicats d'employés, qui sont les plus sujets au stress, sont particulièrement actifs. La Fédération allemande des travailleurs de la métallurgie (IG-Metall) a mené une campagne de deux ans contre les «charges psychologiques» dans l'entreprise. En Espagne, l'Istas, institut de recherche rattaché aux CC.OO (Confédération syndicale des commissions ouvrières), a réalisé une enquête qualitative en 2000 sur le stress au travail et ses facteurs psychosociaux. En Autriche, la Chambre fédérale du travail (BAK) a mis à la disposition des syndicats des chemins de fer un organe consultatif permanent d'experts en matière de conception des postes de travail, de temps de travail et de santé psychologique.

Dans certains pays (en Allemagne, en Belgique, au Danemark, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en Suède), le stress est intégré dans des conventions collectives, mais ces dernières s'intéressent davantage à des aspects de procédure (identification des facteurs, réalisation d'enquêtes) qu'à l'imposition d'obligations précises aux employeurs ou à la fixation d'objectifs visant à réduire le stress (sauf exceptions, comme aux Pays-Bas).

Le BTS estime qu'en Europe la plupart des approches sur le stress, comme sur le harcèlement, concernent la prévention secondaire (protection = diminution des effets sur la santé) ou tertiaire (traitement des maladies causées), alors que la prévention primaire (empêcher leur manifestation) est rare. En outre, la prévention est entravée par un manque de reconnaissance des

troubles psychologiques comme maladies professionnelles, et elle est centrée sur l'individu plutôt que sur les risques au travail. Ensuite, les inspecteurs du travail ne s'occupent généralement pas des facteurs psychosociaux, faute d'effectifs et/ou de formation suffisante. Enfin les syndicats eux-mêmes considèrent le stress et la santé mentale comme des sujets extrêmement complexes à traiter, ils manquent encore parfois de connaissances et d'experts qualifiés.

Les syndicats suggèrent donc d'améliorer la connaissance du stress et de ses facteurs comme le harcèlement, et d'obtenir un cadre européen plus contraignant concernant la prévention et la reconnaissance du stress (avec des lignes directrices obligatoires et détaillées, voire une directive particulière). Ils demandent aussi de permettre aux délégués des travailleurs pour la sécurité et la santé d'avoir leur mot à dire sur l'organisation du travail et de disposer de moyens d'action (par exemple: cessation du travail quand la santé mentale des travailleurs est mise en danger).

## Notes

<sup>1</sup> «Harcèlement moral et législation», par Laurent Vogel, dans le bulletin d'information du Bureau technique syndical européen (BTS), numéro spécial «Le stress au travail», 19-20 septembre 2002: [www.etuc.org/tutb/fr/newsletter.html](http://www.etuc.org/tutb/fr/newsletter.html).

<sup>2</sup> «Harcèlement moral sur le lieu de travail», fiche n° 23 de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002.

<sup>3</sup> «Preventing violence and harassment in the workplace», Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, mars 2003.

<sup>4</sup> «Troisième enquête européenne sur les conditions de travail», par Pascal Paoli et Damien Merlié, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2000.

<sup>5</sup> Cf. note 3.

<sup>6</sup> Cf. note 4.

<sup>7</sup> «La violence, maladie infantile de l'entreprise», dossier du *Monde Economie*, supplément du quotidien *Le Monde*, 11 février 2003.

<sup>8</sup> «Organisation du travail et santé dans l'Union européenne», par Véronique Daubas-Letourneux et Annie Thébaud-Mony, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2002.

<sup>9</sup> Interview au *Monde*, le 5 décembre 2002. Auteur de: *Souffrance en France, La banalisation de l'injustice sociale*, L'Histoire immédiate, janvier 1998, et de *Travail, usure mentale*, 1<sup>re</sup> édition 1993, 2<sup>e</sup> édition augmentée 2000, Bayard.

<sup>10</sup> Voir: [www2.europarl.eu.int/omk/OM-Europarl?PROG=REPORT&L=FR&PUBREF=-//EP//TEXT+REPORT+A5-2001-0283+0+NOT+SGML+V0//FR](http://www2.europarl.eu.int/omk/OM-Europarl?PROG=REPORT&L=FR&PUBREF=-//EP//TEXT+REPORT+A5-2001-0283+0+NOT+SGML+V0//FR).

<sup>11</sup> Directive 2002/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail.

<sup>12</sup> «S'adapter aux changements du travail et de la société: une nouvelle stratégie communautaire de santé et de sécurité 2002-2006», communication de la Commission, 11 mars 2002.

<sup>13</sup> «La prévention du stress au travail en Europe – aperçu des activités syndicales – obstacles et stratégies futures», par Théoni Koukoulaki, dans le bulletin d'information du Bureau technique syndical européen (BTS), numéro spécial «Le stress au travail», 19-20 septembre 2002.

<sup>14</sup> «Harcèlement au travail. Une réponse syndicale», FGTB, 2002 ou [www.fgtb.be/code/fr/fram015.htm](http://www.fgtb.be/code/fr/fram015.htm) (cliquer sur documents 2002).



# Harcèlement sexuel: désamorcer la relation de pouvoir par la prévention

*Commentaires grossiers ou embarrassants, invitations gênantes, avances avec promesses ou menaces de représailles à l'appui... Le harcèlement sexuel dans le cadre d'une relation de travail peut se manifester de multiples manières, souvent de façon répétitive. La réception de ce comportement est le critère essentiel de qualification ou non de harcèlement sexuel, selon que la personne visée l'accueille favorablement ou au contraire ne le souhaite pas.*

---

**Natacha David**  
Rédactrice en chef  
*Le Monde syndical*

---

**D**es comportements qui n'ont rien à voir avec la drague ou les relations amoureuses librement consenties, mais qui témoignent d'une conduite. Des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, qui vont à l'encontre de la volonté d'une personne et qui sont de nature à porter atteinte à sa dignité, à son intégrité physique ou psychique, ou encore à mettre en péril son emploi. Ce qui fait toute la différence avec un comportement acceptable, ce n'est pas l'intention de la personne responsable d'un comportement à connotation sexuelle, mais la façon dont y réagit la personne à qui s'adresse ce comportement. La réception de ce comportement est le critère essentiel de qualification ou non de harcèlement sexuel, selon que la personne visée l'accueille favorablement ou au contraire ne le souhaite pas.

Le concept du harcèlement sexuel, apparu au cours des années soixante-dix aux États-Unis, a peu à peu émergé comme un phénomène désormais reconnu partout dans le monde et appréhendé comme un problème sérieux, intimement lié à la notion de relation de pouvoir. C'est une question de droits humains, une question de relations de travail et une question de gestion des ressources humaines qui dé-

passé largement l'approche simpliste selon laquelle il ne s'agirait «que d'une question de femmes». Mais précisément parce que leur pouvoir est moindre, qu'elles occupent plus souvent des positions plus vulnérables, ou encore qu'elles ont été conditionnées à subir l'abus de pouvoir en silence, la grande majorité des victimes de harcèlement sexuel sont des femmes, bien que des hommes puissent également être concernés, notamment des homosexuels visés en tant que tels. Quant aux auteurs, ils sont à l'inverse majoritairement des hommes.

## Discrimination de genre

D'un point de vue tant conceptuel que légal, le harcèlement sexuel est une forme de discrimination de genre en ce sens qu'il est intimement lié aux rôles attribués aux femmes et aux hommes dans la vie sociale et économique et à leurs inévitables effets sur la position des femmes sur le marché du travail.

Si ça leur arrive, c'est qu'«elles l'ont bien cherché»... voire qu'«elles aiment ça»... autant de propos classiquement proférés pour rejeter la responsabilité sur la victime

qui se retrouve alors doublement pénalisée. Non reconnue en tant que victime, elle est en outre accusée d'avoir provoqué le comportement mis en cause, bref d'en porter la responsabilité.

Les conséquences du harcèlement sexuel pour la victime sont pourtant potentiellement très lourdes sur le plan physique comme psychique (perte de confiance en soi, anxiété, douleurs d'origine psychosomatique, troubles de l'alimentation, dépression, etc.). Les conséquences sur le plan social et familial (isolement, rupture) sont parfois tout aussi dramatiques. Dans certaines situations, le harcèlement sexuel peut se transformer en harcèlement psychologique (mobbing). Suite au refus de sa victime, le harceleur vexé peut ainsi être tenté de se venger en rendant la vie impossible à sa «victime», jusqu'à ce qu'elle craque.

Au sein de l'entreprise, le harcèlement sexuel a aussi des effets négatifs sur la qualité du travail, la productivité, la motivation, le taux d'absentéisme ou la rotation du personnel. Sans oublier que, dans un nombre croissant de pays, les conséquences financières de procès intentés par des employés pour harcèlement sexuel peuvent être très lourdes.

Au niveau de la société dans son ensemble, le harcèlement sexuel est un obstacle à toute véritable égalité, il fait le lit de la violence sexuelle et, du fait de son impact négatif sur la productivité des entreprises, il constitue une entrave au développement économique.

Pays industrialisés comme pays en voie de développement, aucune région du monde n'est épargnée. Grandes ou petites entreprises, services publics ou privés, commerces et marchés, fermes et plantations... aucun secteur d'activité ni type d'entreprise n'est à l'abri.

Mais, du fait de la relation de pouvoir au cœur du phénomène de harcèlement sexuel, les groupes les plus à risque concernent les secteurs les moins protégés où l'insécurité d'emploi est la plus grande, comme les travailleurs temporaires, occasionnels ou à temps partiel. Les travailleurs et travailleuses migrants, surtout les migrants

en situation irrégulière et les sans-papiers, sont particulièrement vulnérables. Isolées, soumises à un rapport de subordination très fort, souvent dépourvues de toute protection sociale, les travailleuses domestiques, comme aussi les travailleuses du spectacle, sont des cibles faciles. Si elles sont migrantes, elles cumulent alors un double facteur pénalisant. Les médias internationaux sont pleins d'histoires apocalyptiques de jeunes domestiques harcelées sexuellement et parfois horriblement mutilées pour avoir osé s'en plaindre publiquement, à l'exemple de cette jeune domestique de 13 ans à Katmandou, aspergée d'huile bouillante sur la main pour avoir tenté de dénoncer les assauts sexuels dont elle était victime.

Les zones franches d'exportation, où la main-d'œuvre est essentiellement féminine, surtout pour les tâches non qualifiées et répétitives, sont aussi des zones où le harcèlement sexuel est endémique. Pour ces femmes, souvent jeunes, célibataires et sans enfant, le harcèlement sexuel s'inscrit logiquement dans l'ensemble des discriminations dont elles sont l'objet dans ces zones souvent exemptes de syndicats. Les campagnes internationales menées contre les «sweatshops», ces ateliers sordides où des ouvrières du textile sont exploitées, d'Amérique centrale ou d'Asie du Sud-Est ont largement dénoncé ce problème de harcèlement sexuel et, de Disney à Nike, de nombreuses multinationales ont été montrées du doigt ces dernières années, en raison des problèmes de harcèlement sexuel à l'encontre des travailleuses occupées dans leurs usines sous-traitantes, du Vietnam à Haïti en passant par l'Indonésie ou le Mexique. Dans le secteur agricole, la même dynamique de rapport de force se traduit par des pratiques de harcèlement sexuel généralisé à l'encontre des travailleuses qui s'échinent dans les bananeraies, les champs de coton ou les plantations de canne à sucre, comme l'a dénoncé la campagne internationale en faveur des droits des travailleuses des bananeraies d'Equateur.

Autre groupe à risque: les travailleuses occupées dans des environnements de travail majoritairement masculins, ou dans



des situations où de grands nombres de femmes sont sous l'autorité d'un petit nombre d'hommes. C'est le cas, par exemple, des services de pompiers du Royaume-Uni où un rapport officiel de 1999 dénonçait une culture macho et sexiste et où toutes les brigades concernées auraient été le théâtre de faits de harcèlement sexuel allant d'hommes urinant sur le sol des toilettes des femmes à la diffusion de vidéos pornographiques, mais aussi à des cas sérieux d'agressions sexuelles aux «effets catastrophiques» pour les femmes concernées.

Dans le secteur de l'éducation, les jeunes femmes et les jeunes hommes qui étudient ou travaillent en tant qu'éducateurs sont aussi particulièrement ciblés.

### Arsenal législatif

Sur le plan international, le harcèlement sexuel n'est l'objet d'aucune convention internationale contraignante spécifique, ce qui n'empêche l'OIT et les Nations Unies de l'assimiler à une forme de discrimination basée sur le sexe. Le harcèlement sexuel est ainsi couvert par la convention (n° 111) sur la discrimination (emploi et profession), 1958. Le qualifiant de problème de sécurité et de santé, problème de discrimination, problème de conditions de travail inacceptables et forme de violence majoritairement dirigée contre des femmes, l'OIT considère le harcèlement sexuel comme une violation des droits fondamentaux des travailleurs et, à ce titre, inscrit dans son combat pour le travail décent.

Dans le cadre de la Convention des Nations Unies sur l'élimination de toutes les formes de discrimination contre les femmes, les Nations Unies ont adopté la Recommandation n° 19 sur la violence contre les femmes, qui définit clairement le harcèlement sexuel et qui appelle les Etats à prendre des mesures pour protéger les femmes contre ce phénomène. L'Organisation des Etats américains a adopté une convention sur la violence contre les femmes qui contient des mesures similaires. La Commission européenne a adopté en 1991 une recommandation, assortie d'un

code de pratique, sur la protection de la dignité des femmes et des hommes au travail et visant à combattre le harcèlement sexuel. Enfin la convention (n° 169) relative aux peuples indigènes et tribaux, 1989, est la seule norme internationale qui interdit spécifiquement cette pratique.

Sur le plan national, une quarantaine de pays ont légiféré en la matière, souvent dans le cadre de législations ne couvrant pas spécifiquement le harcèlement sexuel, mais d'autres questions qui y sont liées comme les droits humains, les contrats de travail, les licenciements abusifs, ou les comportements criminels.

«Les législations les plus efficaces sont celles qui couvrent toutes les formes de harcèlement sexuel. Restreindre l'interdiction du harcèlement sexuel au seul chantage sexuel exercé par les employeurs sur leurs employés n'est pas suffisant», note l'OIT<sup>1</sup>. D'abord parce que cette approche exclut le harcèlement sexuel entre collègues, tout aussi inacceptable et dommageable physiquement, émotionnellement et psychologiquement pour les victimes. Ensuite parce que cette approche restrictive ne considère pas le harcèlement sexuel comme répréhensible en soi mais n'aborde le problème que par le biais d'une éventuelle perte de promotion, perte d'augmentation salariale ou encore d'un éventuel licenciement en cas de résistance de la victime. Ce qui revient à permettre qu'un(e) travailleur soit harcelé sexuellement en toute impunité tant qu'elle/il n'est pas victime d'une action tangible de représailles.

Devant les tribunaux de droit civil, criminel, et du travail et pour autant que les plaintes soient introduites en bonne et due forme, l'éventail potentiel de dédommagements est large. Dans la foulée du très médiatique procès intenté en 1991 par Anita Hill contre le juge Clarence Thomas, les procès pour harcèlement sexuel aux Etats-Unis sont passés de 6 127 en 1990 à 15 836 en 2000, soit une augmentation de 159 pour cent. Et les sommes astronomiques des indemnités obtenues lors de procès très médiatisés comme ceux de Mitsubishi, Ford ou Astra-USA aux Etats-Unis ont défrayé la chronique.

«Il faut néanmoins garder à l'esprit que l'objectif principal de la plupart des victimes de harcèlement sexuel n'est pas d'obtenir des dommages et intérêts de leur employeur, mais de s'assurer que ces derniers mettent un terme définitif à leur comportement offensif et qu'aucune mesure de rétorsion ne soit à craindre pour avoir porté plainte.<sup>1</sup>»

## La prévention par l'information

Parallèlement aux mesures législatives, de nombreux codes de conduite, matériels de guidance, déclarations politiques, et programmes d'information du public et de formation des acteurs concernés se sont développés sur ce thème. Les entreprises sont fortement encouragées à se doter d'un règlement condamnant tout acte de harcèlement sexuel et prévoyant la procédure à suivre en cas de problème. Un tel règlement est déjà en soi un outil de prévention efficace, de même qu'un outil utile de résolution des conflits.

Certaines organisations d'employeurs ont conseillé leurs affiliés sur les lois en vigueur, recommandant la formulation par les employeurs d'une politique en la matière, la formation du personnel dirigeant, l'établissement de procédures de plainte, l'information de l'ensemble des employés. A l'exemple de la Fédération japonaise des associations d'employeurs (Nikkeiren) qui a publié un manuel pour aider les entreprises à respecter la nouvelle législation en matière de harcèlement sexuel. Au Japon, en 1999, plus de 70 pour cent des grandes entreprises avaient déjà pris des mesures contre le harcèlement sexuel, un phénomène dont plus de deux tiers des Japonaises disent avoir été victimes au moins une fois au cours de leur vie professionnelle.

A l'exemple du guide syndical sur le harcèlement sexuel au travail de la Confédération internationale des syndicats libres (CISL), dans de nombreux pays, les syndicats ont publié des brochures expliquant ce qu'est le harcèlement sexuel et ce qui peut être fait à son sujet. Certains syndicats ont lancé des campagnes de sensibi-

lisation de l'opinion publique, demandant à leurs membres de dénoncer les actes de harcèlement auprès des comités d'entreprise ou des délégués syndicaux.

Mais, si les syndicats ont été à l'avant-plan de la lutte contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail, ont obtenu l'insertion du problème dans les négociations collectives et la mise en place de procédures de plainte, et ont fait pression sur leurs gouvernements pour qu'ils adoptent de nouvelles législations, force est de reconnaître que «le harcèlement sexuel n'a pas encore été éliminé du mouvement syndical lui-même», déclare la CISL qui, sur base de ce constat, a publié un programme d'action sur le harcèlement sexuel à l'intérieur des syndicats, procédure de plainte et d'enquête, avec des programmes de formation à la clé pour les organisations syndicales régionales comme nationales.

Accord signé entre le syndicat et la direction d'une des plus grandes chaînes de supermarchés japonais, négociations en Inde entre syndicats et petites entreprises privées... L'ampleur des initiatives prises volontairement par les partenaires sociaux à propos du harcèlement sexuel varie grandement à l'intérieur et entre les pays. Mais, lorsque de telles initiatives sont prises, la question du harcèlement sexuel se présente «davantage en termes de coopération qu'en termes de conflit» au sein des relations professionnelles, note l'OIT<sup>1</sup>. De même qu'un large espace de consensus se dégage généralement en matière de politiques et de procédures à adopter au niveau de l'entreprise.

## Oser dire non

Se taire et faire la politique de l'autruche n'est pas la solution, il faut au contraire faire comprendre à la personne qui vous importune qu'elle doit cesser, il faut en parler à des collègues de confiance, noter les différents incidents, s'informer sur l'éventuelle existence d'un règlement en la matière dans l'entreprise, avertir la direction en lui demandant d'intervenir pour faire cesser le harcèlement, faire éventuellement

appel à l'inspection du travail... Le message est clair, les victimes de harcèlement sexuel doivent savoir qu'elles ont le droit à la parole et à la défense.

Aux yeux de l'OIT, si la législation est essentielle, elle ne peut à elle seule assurer un environnement de travail libre de harcèlement sexuel. La prévention est la meilleure approche du problème et elle nécessite de prendre des mesures affirmatives au niveau national, comme au niveau des entreprises et des syndicats. Définir une politique, établir une procédure de plainte à caractère confidentiel et assurant une protection contre toute mesure de rétorsion, de même que des règles disciplinaires progressives, développer une

stratégie de formation et de communication: telles sont aux yeux de l'OIT les quatre clés du combat contre le harcèlement sexuel au travail. Avec en point de mire un défi pour tous les partenaires sociaux: créer une atmosphère sur le lieu de travail qui décourage l'intimidation sexuelle tout en promouvant un environnement et des relations de travail conviviaux et productifs où la dignité de chaque travailleur et travailleuse est respectée de tous.

#### **Note**

<sup>1</sup> *Gender! A partnership of Equals*, Bureau pour l'égalité entre hommes et femmes, BIT.

---



# La violence en milieu de travail est-elle une fatalité?

*L'erreur à éviter serait de considérer la violence et le stress comme les aléas du monde du travail. Il est possible de les combattre efficacement, pour peu que les partenaires tripartites jouent le jeu en instaurant un dialogue social effectif.*

---

Ahmed Khalef<sup>1</sup>

Bureau des activités pour les travailleurs  
BIT

---

En abordant les questions de santé au travail, on ne peut éluder les nouvelles formes d'organisation et de gestion des entreprises ni s'abstenir d'examiner leurs effets potentiels et avérés sur l'intégrité physique et morale des travailleuses et des travailleurs. De fait, les analyses et les enquêtes médicales les plus sérieuses<sup>2</sup> constatent unanimement que les charges «classiques» pesant sur la santé au poste de travail ont tendance à diminuer, surtout dans les pays industrialisés où syndicalisme et médecine du travail ont permis d'énormes progrès, même s'il faut demeurer prudent et reconnaître que beaucoup reste encore à faire. Mais, alors que les pathologies anciennes sont en léger recul, de nouveaux troubles de la santé, qui sont à porter au compte de charges psychosociales, augmentent. Les causes les plus importantes que l'on peut dégager sont, outre une hausse des exigences liées à l'introduction continue de nouvelles méthodes de travail et de nouvelles technologies, l'intensification du travail (suppression des effectifs destinés à amortir les fluctuations de la charge de travail, nouveaux moyens de communication), l'accélération des processus de travail (production à flux tendu ou juste-à-temps) et, en de nombreux endroits, la crainte de perte de l'emploi. En clair, la gestion libérale des entreprises durant ces quinze dernières années a eu un énorme coût humain en matière de santé au travail. La flexibilisation et la dérégle-

mentation liées à la concurrence de plus en plus féroce que se livrent les entreprises en quête de parts de marché ont contribué à rendre le travail encore plus pénible. De plus en plus, la souffrance est aussi psychologique.

La montée de la violence au travail et de son corollaire, le stress, constitue sans doute l'une des manifestations les plus visibles de cette évolution. La nouvelle organisation du travail expose davantage les salariés au risque d'agression, transforme la définition des tâches et augmente la charge de travail.

## Définition

Définir la violence au travail est une tâche ardue. Il s'agit en effet d'un chantier très vaste. Dès que l'on évoque le terme «violence», d'aucuns pensent qu'il s'agit automatiquement d'une agression physique, comme peuvent en être victimes, par exemple, une enseignante dans une classe, un transporteur de fonds lors d'un hold-up ou un chauffeur de taxi agressé par un client. Cet aspect-là des choses est bien réel et préoccupant. Il est évoqué ailleurs dans cette édition d'*Education ouvrière* (voir, par exemple, l'article de Dominique Marlet en page 27). Mais il nous faut aussi, de plus en plus, traiter de formes de violence plus insidieuses ayant des conséquences profondes sur la santé mentale des victimes.

Harcèlement moral, maltraitance, brimades, menaces... autant de formes que peut prendre désormais la violence au travail. La violence au travail serait donc « toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable par lesquels une personne est attaquée, menacée, lésée ou blessée, dans le cadre ou du fait direct de son travail »<sup>3</sup>. A noter que cette définition comprend les incidents qui ont lieu sur le trajet entre le domicile du travailleur ou de la travailleuse et son lieu de travail. Parmi ces actions ou incidents, on relève notamment:

**Le comportement menaçant, violent ou abusif.** Le comportement violent nuit à l'intégrité physique; les agressions sexuelles comme le viol en font partie. Il y a aussi les coups portés de la main ou du pied, les poussées et les bousculades. On parlera de comportement « menaçant » ou « violent » lorsqu'il y a, par exemple, gestes du poing, destruction matérielle, objets lancés sur la victime, gifles. Le comportement peut être aussi « abusif »: on évoque alors les brimades et le manque de respect avec atteinte à la dignité.

**Le harcèlement.** Il s'agit ici, selon la définition de l'OIT, de tout comportement qui abaisse un individu, l'humilie, le gêne, l'inquiète, l'injurie ou l'ennuie, de quelque manière que ce soit, par des mots, des gestes, des jurons ou des insultes.

D'une manière générale, est considérée comme harcèlement toute conduite indésirable, unilatérale, fondée sur l'âge, l'incapacité, le statut par rapport au VIH/SIDA, la situation domestique, le sexe, l'orientation sexuelle, la transsexualité, la race, la couleur de la peau, la langue, la religion, les opinions politiques, l'appartenance à une organisation syndicale, les opinions, les croyances, l'origine nationale ou sociale, l'appartenance à une minorité, la propriété, la naissance ou tout autre état, et affectant la dignité des hommes et des femmes dans leur travail<sup>4</sup>.

## Aspects multiples

Le harcèlement peut être sexuel (voir l'article de Natacha David en page 7) quand il s'agit d'une conduite incongrue et déplacée de nature sexuelle qui offense et constitue une menace ou une humiliation pour la personne qui le subit.

### Faits de violence orientés vers le travail

#### A. Evaluation du travail

1. Critiquer injustement ou exagérément le travail
2. Evaluation négative du travail, notes de service
3. Contrôle excessif du travail
4. Contrôle médical excessif

#### B. Distribution des tâches

1. Retrait de tâches de travail
2. Surcharge de travail
3. Absence de travail
4. Multiplication de tâches différentes/nouvelles
5. Tâches inadaptées au niveau de compétence ou à l'état de santé de la victime
6. Tâches inutiles ou absurdes

#### C. Gestion de la carrière du personnel

1. Chantage à l'emploi, à la promotion, à une mutation
2. Mutation imposée
3. Retrait ou changement d'attribution des outils de travail (bureau, fax, ordinateur, téléphone...)
4. Discrimination par rapport aux congés, aux horaires, à la charge de travail, à la demande de formation
5. Incitations verbales à quitter l'emploi

#### D. Communication professionnelle

1. Déformation ou dissimulation de l'information nécessaire à la réalisation du travail, sabotage du travail
2. Discrediter la victime dans son travail devant des tiers

#### E. Comportements délictueux

1. Atteintes au droit du travail (retrait de primes de fin d'année, du pécule de vacances ou des congés légaux, multiplication de contrats à durée déterminée...)
2. Vol de documents de travail

Source: « Violence au travail, harcèlement moral et sexuel », avril 2003, <http://meta.fgov.be/pdf/pdf/frdd43.pdf>.

## Faits de violence orientés vers la personne

### A. Violence verbale

1. Intrusion dans la vie privée (poser des questions indiscrettes, écouter les conversations téléphoniques, lire les e-mails, envahir la victime d'appels téléphoniques ou de lettres recommandées à son domicile...)
2. Critiquer la vie privée de la victime
3. Brimades verbales, hurler après la victime
4. Propos portant atteinte à la dignité de la personne (moqueries, humour déplacé, racisme, sexisme, surnom...)
5. Disqualification de la personne en présence de tiers
6. Refuser de collaborer avec la victime
7. Manipulation de la communication verbale (nier un accord pris oralement, mensonges, discours variable ou vague, chantage affectif, manipulation des sentiments...)
8. Interdire à d'autres travailleurs d'adresser la parole à la victime
9. Rumeurs malveillantes, accusations non fondées

### B. Violence physique

1. Gestes agressifs (claquer la porte, taper le poing sur la table...)
2. Menaces d'agression physique
3. Agression physique (bousculer, cracher, marcher sur le pied, molester...)
4. Dégradation/dérangement du matériel de travail ou des biens personnels de la victime
5. Traque/*stalking* (suivre la victime dans la rue, la guetter à son domicile...)
6. Extorsion d'argent/racket avec intimidation physique
7. Conditions de travail insalubres (expositions répétées et non alternées de la victime à des produits dangereux, maintenance répétée d'objets trop lourds...)

### C. Violence sexuelle

1. Violence sexuelle sans contact physique (faire des avances, des allusions ou des remarques à connotation sexuelle, déshabiller la victime du regard...)
2. Violence sexuelle avec contact physique (effleurements, contacts physiques recherchés, attouchements sexuels...)

### D. Violence comportementale

1. Petites vexations, mesquineries (couper le chauffage, cacher des objets...)
2. Gestes offensants (tourner le dos, refus de dire bonjour, refus de serrer la main, hausser les épaules, soupirer, lever les yeux au ciel...).

Source: «Violence au travail, harcèlement moral et sexuel», avril 2003, <http://meta.fgov.be/pdf/pd/frdd43.pdf>.

Pour être complet, il faut ajouter les menaces écrites ou orales, les excès de langage, les tracasseries, les sévices psychologiques et les brimades.

Le harcèlement entre dans le cadre des violences psychologiques qui sont plus pernicieuses que les violences physiques puisqu'elles portent préjudice à la fois au développement physique, mental, spirituel, moral et social de la personne qui en est victime.

On le voit, la violence en milieu de travail peut revêtir de multiples aspects. Elle peut aller de la simple rumeur au vandalisme et au sabotage, et même plus loin jusqu'au meurtre, voire, lorsque la violence est retournée contre soi, au suicide.

La violence liée au travail peut survenir même lorsque le travailleur se trouve hors de son lieu de travail régulier, par exemple, lors d'une démarche chez un client.

Les études et les statistiques montrent que certaines situations exacerbent les possibilités de violence et doivent donc être prises en compte dans le cadre de mesures de prévention. Le risque est particulièrement élevé notamment pour:

- les travailleurs et travailleuses qui sont en relation avec le public;
- les travailleurs et travailleuses qui manipulent ou se voient confier des produits précieux tels que de l'argent ou des bijoux;
- les travailleurs et travailleuses qui effectuent des tâches d'inspection ou de surveillance;
- les travailleurs et travailleuses qui sont en contact avec des individus psychologiquement instables;
- les travailleurs et travailleuses qui effectuent leur travail en solitaire ou dans un endroit isolé;
- les travailleurs et travailleuses qui sont en déplacements fréquents (chauffeurs de camion, de taxi);
- les travailleurs et travailleuses qui évoluent dans un milieu professionnel en relation avec la consommation d'alcool;

- les travailleurs et travailleuses qui travaillent la nuit ou dont les horaires se situent en dehors de périodes de travail dites normales (travail posté, travail du dimanche).

Sur la base de ces constatations, on pourra déduire que les professions dans le secteur des services publics, notamment les professionnels de la santé et les enseignants, sont particulièrement exposées. Il reste qu'aucun secteur n'est véritablement immunisé contre la violence ou le harcèlement dont l'incidence, la fréquence et l'intensité dépendent dans une large mesure de l'organisation du travail.

Ce qui est également sûr, c'est que l'occurrence des troubles pathologiques enregistrés chez le travailleur ou la travailleuse et imputables à une forme ou une autre de violence est en augmentation constante. Ainsi, rien qu'aux États-Unis on estime que chaque année plus d'un million de travailleurs ou travailleuses sont victimes d'actes de violences au travail, avec plus de deux homicides liés au travail par jour<sup>5</sup> ! Le Canada a enregistré le même phénomène d'augmentation de la violence au travail, si l'on en croit l'étude des demandes d'indemnisation déposées par les travailleurs. Dans ce cas précis, les professions les plus exposées étaient les travailleurs et travailleuses de la santé, les caissiers ou caissières et les policiers<sup>6</sup>. Les coûts humains et financiers (voir l'article sur la prévention de la violence au travail de Lene Olsen en page 37) qui en découlent sont considérables.

Il serait inapproprié de parler de violence en milieu de travail sans évoquer ce qui peut en être à la fois une cause et une conséquence, c'est-à-dire les maladies mentales liées au travail.

Il convient, à cet égard, de faire une première distinction entre l'insertion de malades mentaux au travail et les affections mentales qui sont, elles, occasionnées par le travail.

Il n'est sans doute pas inutile de rappeler que l'insertion de personnes souffrant ou ayant souffert d'affections mentales n'est plus un problème exceptionnel, en raison des progrès de la psychiatrie ces cin-

quante dernières années. En effet, ces personnes sont de plus en plus nombreuses à pouvoir reprendre une activité professionnelle en cours de traitement ou après avoir suivi une thérapie. Dans ce cas précis, on relèvera cependant leur double vulnérabilité face à la violence psychologique en milieu de travail. D'une part, même si les risques de décompensation entraînant des arrêts de travail ne sont en rien plus élevés que ceux qui résultent d'une maladie somatique chronique, ils provoquent hélas de la part du personnel des réactions irrationnelles dues à l'angoisse et à l'appréhension que suscitent encore trop souvent les maladies mentales. D'autre part, étant plus fragiles que les autres travailleurs, ils tolèrent moins bien les conflits relationnels qui peuvent, s'ils ne sont pas bien gérés, engendrer chez eux des réactions violentes.

### Cercle vicieux de la violence

On se retrouve ainsi face à un cercle vicieux: victime de harcèlement engendré par la peur que suscite la différence, le travailleur souffrant d'affection mentale peut devenir lui-même violent. C'est dire l'importance et l'utilité d'une éducation sanitaire qui s'adresse à l'ensemble du personnel de l'entreprise, y compris sa direction. Celle-ci devra tenir compte du fait que les travailleurs se faisant traiter pour une affection mentale doivent souvent absorber des médicaments psychiatriques (anxiolytiques, antidépresseurs, hypnotiques, neuroleptiques) dont les effets secondaires vis-à-vis de la productivité, de la sécurité et des responsabilités doivent être évalués judicieusement. Judicieusement, car il n'y a pas de règle générale. Certains sujets tolèrent parfaitement des produits sans pratiquement aucun effet secondaire nocif, même lorsqu'ils sont pris à des doses importantes. Il faudra aussi rappeler que l'activité professionnelle (et ce qui en découle: insertion sociale, salaire, relations affectives nouées à l'occasion du travail) est souvent essentielle au maintien de l'équilibre mental de ces travailleurs. La tolérance à leur égard est une question de principe et de



responsabilité morale qui s'impose à tous, y compris à l'employeur qui ne devra pas ignorer, par exemple, que la perte de son emploi pour un travailleur fragilisé sur le plan mental risque de le précipiter plus encore dans la maladie, l'angoisse, la dépression, le délire et finalement le suicide.

La responsabilité des employeurs est d'autant plus grande que certaines maladies mentales sont directement liées au travail. On parlera alors de «maladies mentales occasionnées par le travail». Celles-ci peuvent résulter de la violence au travail subie par le travailleur, comme elles peuvent être, indirectement, à l'origine de celle-ci.

Les maladies mentales occasionnées par le travail peuvent être classées en trois catégories:

### **Les maladies mentales professionnelles.**

Ces maladies résultent d'une encéphalopathie toxique ou physique dont les causes sont une exposition prolongée à des toxiques chimiques ou physiques. Elles revêtent le plus souvent la forme sémiologique d'une psychose aiguë comme un syndrome confusionnel, une bouffée délirante, un syndrome de persécution ou encore une bouffée hallucinatoire. Parmi les toxiques chimiques pouvant provoquer des maladies mentales professionnelles, on retrouve le sulfure de carbone, les solvants chlorés, le plomb, l'éther, ou encore les alcools. Les toxiques de type physique incluent le travail en hyperpression (caisson hyperbare), le coup de chaleur (insolation), les traumatismes crâniens, ou encore les rayonnements ionisants sur le cerveau.

**Les syndromes psychiatriques.** Spécifiques des suites d'accidents du travail et de certaines maladies professionnelles, ces syndromes se traduisent généralement par la sinistrose que l'on observe après un accident du travail, particulièrement dans le bâtiment et les travaux publics. En raison de la précarité de leur situation, les travailleurs migrants sont très vulnérables à ce type de syndrome.

**La souffrance mentale.** Il ne s'agit plus dans ce cas de maladies mentales caractérisées telles qu'elles sont décrites en mé-

decine psychiatrique, mais de souffrances psychiques bien réelles mais compensées, c'est-à-dire maîtrisées par l'individu à l'aide de mécanismes de défense individuels et collectifs. Même si cette souffrance ne débouche sur aucune maladie en tant que telle, elle n'en pèse pas moins sur la charge de travail, et affecte de ce fait la santé des travailleurs. Elle peut aussi être à l'origine de la violence, soit qu'elle expose le travailleur atteint à la discrimination ou en fait la cible de brimades, soit qu'elle déclenche en lui des réactions violentes. Deux éléments, l'insatisfaction et l'angoisse, favorisent la souffrance mentale. L'insatisfaction résulte généralement de la division excessive du travail, du contenu de la tâche, des rapports humains perturbés par la surveillance, la hiérarchie et les méthodes de commandement, aboutissant ainsi à des relations stéréotypées, codifiées et interdisant l'engagement affectif nécessaire.

L'anxiété constitue, quant à elle, une réponse de l'organisme face à la réalité des dangers induits par certaines tâches. Elle est particulièrement fréquente chez les travailleurs de secteurs réputés à risque comme le bâtiment, l'aviation, le nucléaire ou encore l'industrie chimique. L'anxiété apparaît ainsi comme une émanation psychique des périls physiques. Elle fait partie intégrante de la charge de travail.

Il existe aussi d'autres causes d'anxiété envisagées dans des tâches réputées non dangereuses et résultant du type de commandement, des cadences de travail, de la précarité d'un emploi, etc. Elles ne doivent pas être négligées car elles sont également susceptibles de générer des comportements violents.

Les manifestations de violence dont peuvent être victimes les travailleurs et travailleuses sont décrites dans d'autres contributions à ce numéro d'*Education ouvrière*. Mais il est sans doute utile de rappeler le lien qui doit être effectué entre stress et violence au travail. Un rappel d'autant plus nécessaire que la question a fait l'objet d'une controverse lors d'une récente réunion organisée par le BIT<sup>7</sup> au cours de laquelle les représentants des employeurs

ont refusé de discuter l'aspect stress de la violence au travail, estimant que ces deux phénomènes ne pouvaient être liés (voir aussi en page 1 l'article d'Anne Renaut sur la position similaire adoptée par le patronat en Europe).

Le lien existe pourtant bel et bien. Dans sa forme la plus extrême, le stress peut induire une violence telle que le travailleur en souffrance la retourne contre lui-même. Comment expliquer autrement le suicide de ce cadre coréen qui, accablé par un scandale impliquant son entreprise, s'est jeté du douzième étage de son immeuble à Séoul, le 3 août 2003?

Ce cas et bien d'autres ont été rapportés par les médias, mais une analyse plus poussée des dossiers de suicide conduit inmanquablement au facteur stress. «Il est aujourd'hui communément accepté qu'un stress élevé, ainsi que l'accès facile aux moyens (de se suicider) sont des facteurs importants qui placent les gens exerçant certaines professions devant un risque augmenté de mourir par suicide», indique un rapport publié au Royaume-Uni par une association de prévention au suicide<sup>8</sup>. De plus en plus d'études confirment le rôle du stress au travail dans une proportion croissante de suicides. Au point que d'aucuns en déduisent que le suicide pourrait figurer en tête des causes de décès liés au travail. On n'en est pas encore là.

### **Le stress, un problème de santé au travail**

Le stress au travail est un problème de santé d'origine professionnelle non négligeable. Et si, heureusement, il ne conduit pas toujours ceux et celles qui en souffrent au suicide, il provoque un préjudice important en termes de santé pour le travailleur, de temps de travail perdu pour l'entreprise et de coût d'indemnisation pour la société. L'absentéisme qui en résulte en est la parfaite illustration. En matière de fréquence, le stress au travail est à classer juste après le mal de dos dans la liste des troubles occasionnant des interruptions de travail (ce dernier pouvant dans certains cas être un symptôme de stress).

### **Violence et travail décent**

La sécurité et la santé au travail sont un pilier de toute politique sociale et une composante essentielle de la stratégie de promotion du travail décent préconisée par l'OIT. Il ne s'agit pas seulement de créer des emplois, encore faut-il que ces emplois répondent aux critères de décence et de dignité.

C'est donc une approche véritablement globale et intégrée de la sécurité et de la santé au travail qu'il faudra développer. Une approche qui vise en premier lieu à améliorer le bien-être en milieu de travail, en s'adaptant à l'évolution globale de l'économie, davantage orientée vers les services. Tous les changements que traverse le monde du travail à l'heure de la mondialisation doivent être mesurés, accompagnés et anticipés. C'est pourquoi il faut aborder les nouveaux risques émergents que sont les troubles liés au stress, mais aussi le harcèlement moral et la violence au travail.

La prévention est bien entendu la clé de voûte de toute politique en la matière. A ce titre, il faut rappeler l'obligation pour l'employeur d'identifier les risques potentiels pour la santé des travailleurs et de mettre en œuvre toutes les mesures à même de les éliminer ou de les limiter. L'employeur doit aussi adapter le travail à l'individu, en vue notamment de réduire les effets du travail monotone et du travail cadencé, qui sont de grands pourvoyeurs d'accidents du travail et sont nocifs pour la santé du travailleur.

### **Une «feuille de route» pour les entreprises**

L'idéal serait de rédiger et d'élaborer une sorte de «feuille de route» pour les entreprises sur le stress lié au travail et sur la violence. Cela facilitera la mise en place de la prévention et du contrôle.

Pour ce faire, les moyens sont légion et on peut citer, par exemple, le fait de repenser le poste de travail, l'amélioration du soutien social, la récompense des efforts fournis par les travailleurs et surtout

l'adaptation de l'environnement de travail aux aptitudes, aux besoins et aux attentes des travailleurs.

L'erreur à éviter serait de considérer la violence et le stress comme des fatalités. Il est possible de les combattre efficacement, pour peu que les partenaires tripartites jouent le jeu en instaurant un dialogue social effectif.

## Notes

<sup>1</sup> Responsable pour la sécurité et la santé au travail au Bureau des activités pour les travailleurs (ACTRAV) au BIT, le D<sup>r</sup> A. Khalef est spécialiste de médecine du travail, de toxicologie médicale et industrielle, d'ergonomie pratique et de sociologie et sciences humaines appliquées au travail. Il est également chargé du suivi de la région arabe pour ACTRAV.

<sup>2</sup> Voir, par exemple, l'excellent article du D<sup>r</sup> Dominique Huez, «Les pathologies mentales générées par l'organisation du travail» dans la Revue *Santé*

et Travail n° 44 publiée par la Mutualité française (Paris, 2003).

<sup>3</sup> BIT: *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et moyens de combattre le phénomène*, Genève, avril 2004.

<sup>4</sup> Cette définition est reprise d'une étude commune OIT/CII/OMS/ISP publiée en mai 2002, voir [www.who.int/mediacentre/releases/release37/fr/](http://www.who.int/mediacentre/releases/release37/fr/).

<sup>5</sup> Voir *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* (Le coût de la violence et du stress au travail et les bénéfices d'un environnement libéré de la violence et du stress), un rapport préparé pour le BIT par Helge Hoel, Kate Sparks et Cary L. Cooper.

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Réunion d'experts chargée de mettre au point un recueil de directives pratiques sur la violence et le stress au travail dans le secteur des services, en tant que menace pour la productivité et le travail décent, Genève, 8-15 octobre 2003.

<sup>8</sup> Dossier d'information 2003 de l'organisation caritative Samaritans au Royaume-Uni, [www.samaritans.org/know/statistics\\_infores.shtm](http://www.samaritans.org/know/statistics_infores.shtm).



# Violence et recherche d'informations: le lot du journaliste

*Comme toute autre profession, le journalisme connaît lui aussi les risques du métier. Les journalistes subissent les brimades, le stress, la solitude, une vive compétition tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur organisation, le harcèlement sexuel et les lésions dues au travail répétitif. Sur le terrain, où ils effectuent la majeure partie de leur travail, ils sont confrontés à de plus grands dangers encore.*

---

Lee Woodyear  
Journaliste

---

Le stress et les lésions dues au travail répétitif sont des phénomènes courants dans les salles de rédaction à cause du rythme du travail. Les journalistes tapent souvent sur un clavier tout en parlant au téléphone ou en écoutant une bande sonore. Les délais sont de plus en plus courts, le stress s'installe, les muscles se raidissent et les tendons s'enflamment. Les journalistes sont aussi susceptibles d'avoir des horaires irréguliers. Ils doivent passer beaucoup de temps à attendre, alors que l'heure du bouclage approche, ce qui signifie qu'ils devront se dépêcher lorsqu'ils pourront enfin passer à l'action.

Le journaliste exerce un métier de solitaire, marqué par la concurrence. Il rivalise non seulement avec d'autres sociétés de médias, mais aussi avec ses propres collègues, qui veulent le «dribbler» ou prouver qu'ils auraient pu le surpasser. La plupart du temps, son intuition, ses connaissances, ses relations et son intelligence orientent son article. Les décisions doivent être prises rapidement, et la crédibilité d'un journaliste est bien sûr engagée chaque fois qu'un de ses articles est publié.

La devise «toujours plus pour moins d'argent», propre au monde des entreprises, est aussi de mise dans le secteur du journalisme. Les journalistes sont souvent envoyés sur le terrain avec un ordinateur portable, du papier, un crayon, un appareil photo, une caméra et un enregis-

treur. C'est surtout le cas des free-lances. Ces journalistes n'ont pas de revenu fixe, et donc, quand ils se trouvent dans une certaine situation, par exemple quand ils couvrent une émeute, une guerre ou un défilé de mode, ils cherchent à exploiter tout le potentiel informatif de l'événement. Non seulement leur équipement est lourd, mais ils doivent aussi penser, pendant leur reportage, aux trois différents médias pour lesquels ils travaillent – pour ne rien dire des délais.

## Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel dans tout ce qu'il a d'abject existe dans les sociétés de médias du monde entier. Il peut être exacerbé dans les médias visuels, où votre carrière évoluera selon que vous ayez ou non l'air «sexy» à la télévision. C'est vrai autant pour les femmes que pour les hommes.

Le statut des femmes dans une société donnée constitue aussi un frein à leur carrière. Beaucoup de femmes se plaignent qu'on leur demande de rencontrer un informateur dans un restaurant ou un bar. Celui-ci insinue alors qu'il est prêt à parler en échange de faveurs sexuelles. La journaliste ne se soucie plus tant des informations qu'elle pourrait récolter mais se demande plutôt avec inquiétude comment rentrer chez elle en sécurité. «Les femmes sont déjà

considérées comme des citoyennes de seconde zone dans beaucoup de pays; quand vous exercez un métier, vous devez vous battre deux fois: pour vous faire respecter d'abord en tant qu'être humain, ensuite en tant que professionnelle», explique Bettina Peters, directrice des programmes du Centre européen du journalisme, qui dirige des séminaires de formation dans toute l'Afrique depuis une dizaine d'années, mais aussi plusieurs séminaires sur le sexisme.

Beaucoup de syndicats, d'associations professionnelles et de sociétés de médias ont des codes de conduite stricts en ce qui concerne le harcèlement sexuel à l'intérieur de leur organisation. La plupart du temps, la direction soutient ces codes. Dans le cas contraire, leurs travailleurs peuvent porter plainte contre leur employeur parce qu'ils ne leur assurent pas un milieu de travail exempt de harcèlement. Les syndicats peuvent soutenir ces plaintes, mais il est impossible au journaliste de faire respecter ces normes par les personnes qu'il interviewe. Ce problème épineux continuera à gêner les professionnels de l'information dans le monde entier.

## Révéler la vérité

Toutefois, l'aspect le plus dangereux du journalisme, qui est l'essence même de la profession, consiste à dévoiler et à publier des informations que certaines personnes, un groupe donné, voire même la majorité de la population, ne veulent pas voir publiées.

D'après des statistiques collectées par la Fédération internationale des journalistes (FIJ), le secrétariat syndical international des journalistes et des autres travailleurs des médias, qui a son siège en Belgique, près de 1200 journalistes et travailleurs des médias sont morts dans l'exercice de leur profession au cours des douze dernières années. Ces journalistes se répartissent en plusieurs catégories, dont la plus importante concerne des journalistes pris pour cibles parce qu'ils dérangent.

En juin 2002, le journaliste Tim Lopes, de la chaîne brésilienne TV Globo, a été en-

levé, torturé et assassiné. Il enquêtait sur les trafiquants de drogue et l'exploitation sexuelle de mineurs dans les bidonvilles de Rio de Janeiro. Ram Chander Chatterpatti, rédacteur dans un journal local du nord de l'Inde, a été abattu devant son domicile en avril 2002. Il enquêtait sur la corruption dans une secte religieuse locale. En septembre 2001, Martin O'Hagan, qui travaillait pour le *Sunday World*, à Dublin, a lui aussi été abattu devant sa maison à Lurgan, en Irlande du Nord. Un groupe séparatiste protestant militant a revendiqué son assassinat. M. O'Hagan avait révélé des liens entre les groupes loyalistes et les forces de sécurité de la région. Il est le premier journaliste mort en couvrant ce conflit qui dure depuis plusieurs décennies.

Daniel Pearl, le correspondant américain du *Wall Street Journal*, a été enlevé en janvier 2002 alors qu'il allait à la rencontre d'un informateur au Pakistan. Il menait des recherches sur les groupes terroristes, et sur leurs liens avec ce pays. Il a été torturé et assassiné. Avait-il découvert des informations spécifiques qui gênaient l'un ou l'autre groupe, ou a-t-il été assassiné parce qu'il était américain? L'essentiel est qu'il est mort en essayant d'informer ses lecteurs sur une question très importante.

## Le terrorisme, les accidents et la guerre

Le terrorisme, qui est la nouvelle guerre froide du XXI<sup>e</sup> siècle, place la barre plus haut pour les journalistes et les met encore plus en danger. Désormais, quand les correspondants voyagent à l'étranger, ils peuvent en théorie être abattus à cause de leur nationalité avant même de poser leurs questions. Plusieurs groupes extrémistes ont déclaré qu'il était bon de tuer un «Occidental». Si vous êtes journaliste pour une société de médias arabe, vous pourriez vous voir interdire l'accès de certains pays ou de certains événements médiatiques: un journaliste d'Al Djazira, la chaîne de télévision basée au Qatar, qui essayait de couvrir l'actualité boursière américaine, en a récemment fait l'expérience.

Bien que l'assassinat de journalistes originaires de pays développés retienne davantage l'attention des médias, ce sont en fait les journalistes locaux qui se trouvent au front. Le Comité de protection des journalistes, qui a son siège à New York, estime, en se basant sur ses statistiques des dix dernières années, que pour chaque journaliste qui meurt dans un pays étranger trois journalistes locaux disparaissent.

Il y a une foule de cas dans le monde entier. Dans les régions où les troubles sociaux et le crime organisé sont généralisés, les assassinats sont plus fréquents. De 1990 à 2002, 104 journalistes sont morts en Colombie dans l'exercice de leurs fonctions, et 85 ont été tués alors qu'ils travaillaient dans la Fédération de Russie. Pour beaucoup d'entre elles, ces morts ont été préméditées.

Autre exemple: le Népal. Peu de journalistes ont été assassinés dans ce pays, mais l'année dernière, à la suite de l'intensification de la guérilla maoïste, 3 journalistes ont été tués. D'après la Fédération des journalistes népalais et d'autres sources, 2 journalistes ont été torturés et tués par les maoïstes ou leurs sympathisants, et un autre par des agents du gouvernement qui essayaient de lui soutirer des informations sur ses liens avec les maoïstes. C'est un cercle vicieux typique: les personnes qui vont chercher des informations chez l'«ennemi» lui sont assimilés. Depuis 2001, plus de 150 journalistes népalais ont été arrêtés, dont beaucoup ont été détenus et battus.

D'autres morts survenues en mission sont occasionnées par des accidents. Comme les journalistes font leur travail pendant des émeutes, des manifestations politiques, des opérations de recherche et de sauvetage, des catastrophes naturelles, des compétitions sportives et des conflits armés, ils sont régulièrement exposés à la violence. La pression inhérente à leur travail augmente aussi la fréquence des accidents. Quand un événement se produit, les journalistes des médias visuels doivent se rendre sur place avant qu'il ne se termine. Dès qu'ils ont bouclé leur reportage, ils doivent le rapporter au studio pour qu'il puisse être diffusé.

Les journalistes ont un autre désavantage: on les remarque facilement. Ils se trouvent généralement dans des zones bien définies, et ont des badges de presse et un équipement. Le fait que certains hommes politiques du monde entier, quelle que soit leur envergure, critiquent ouvertement «les médias» ou même certains journalistes en particulier est un phénomène inquiétant et fréquent. Dans beaucoup de cas, le journaliste passe un mauvais moment; dans d'autres, il peut se faire molester, voire pire encore.

Au début de l'année 2003, un organe progouvernemental en Côte d'Ivoire a publié les noms d'individus qu'il considérait comme sympathisants des rebelles qui luttent pour renverser le gouvernement. Parmi eux se trouvait Kloueu Gonzreu, un journaliste travaillant à l'Agence ivoirienne de presse. Il a disparu deux semaines après que son nom eut apparu dans cette publication. Son corps sans vie a été retrouvé par la Croix-Rouge en mars 2003. Les personnes qui enquêtent sur son assassinat pensent qu'il existe un lien direct entre la publication de son nom, qui l'accusait de sympathies envers le mouvement des rebelles, et son assassinat.

Les sociétés de médias peuvent aussi avoir des liens politiques, ou être accusées d'en entretenir. Les journalistes liés à une certaine société peuvent aussi être pris pour cibles. Il vaut mieux avoir un badge de presse général qu'un badge identifiant clairement son employeur. Ainsi, pendant les combats en Irlande du Nord, aucun journaliste n'a été tué jusqu'en 2002, notamment parce que tous les journalistes utilisaient la même carte de presse et qu'ils ne pouvaient donc pas être associés à une société de média déterminée, qui aurait pu être considérée comme étant proche d'un camp ou d'un autre.

La couverture de manifestations, d'émeutes et de pillages est également dangereuse. Les journalistes de télévision et les photographes ont le travail le plus difficile. Ils veulent être les plus proches de l'événement et, en cas de grabuge, ils peuvent se retrouver entre deux feux. Les manifestants peuvent les prendre pour

cibles parce qu'ils ne veulent pas être filmés en train de faire quelque chose d'illégal, par exemple défoncer des vitrines ou lancer des cocktails Molotov. Ils peuvent aussi croire qu'un journaliste fait en réalité partie des forces de sécurité, ou qu'il rassemble des preuves qui seront transmises à la police. Il se peut aussi que la police ne veuille pas être filmée. Elle prétend souvent que la présence de caméras pousse les gens à l'agressivité. En 2002, en Ouganda, lors d'une manifestation politique interdite par le gouvernement, un étudiant en journalisme qui avait été envoyé pour couvrir l'événement a été tué sur le coup lorsque, pris de panique, un policier a ouvert le feu sur la foule. Au Venezuela, en avril 2002, le photographe de presse Jorge Tortoza a été abattu par un franc-tireur. Quatre journalistes palestiniens ont été tués en 2002 par les forces de sécurité israéliennes. Trois d'entre eux couvraient des manifestations politiques, et il semble que deux d'entre eux avaient été pris pour cibles par les forces israéliennes et qu'ils ont essuyé des tirs de tanks.

Il y a aussi la guerre. Sur les 1 192 morts recensées par la FIJ de 1990 à 2002, 274, soit près d'un quart, sont survenues en zone de guerre. En décembre 2003 ce chiffre s'élevait à 303.

Les guerres civiles sont les plus dangereuses à couvrir. Près de 100 journalistes sont morts en reportage lors des guerres qui ont déchiré l'ex-Yougoslavie. Dans beaucoup de cas, ils ont été personnellement visés. Lors de l'attaque de l'OTAN contre les forces serbes en 1999, les Américains ont bombardé le siège de la radiotélévision nationale serbe à Belgrade, provoquant la mort de 16 travailleurs. Les organisations défendant la liberté de la presse et la Fédération internationale des journalistes avaient reçu l'assurance de l'OTAN que la télévision serbe ne serait pas prise pour cible. Le fait le plus accablant est que les journalistes présents dans le bâtiment n'ont pas été avertis à l'avance qu'il allait être bombardé, bien que l'OTAN prétende qu'elle avait informé les responsables serbes.

Il y a une corrélation directe entre l'accès, l'information et la mort. Plus les jour-

nalistes ont accès à une zone de guerre, mieux nous sommes informés du conflit, mais plus le nombre de journalistes tués est élevé. Soixante-quatre journalistes sont morts en couvrant les guerres du Vietnam et du Cambodge entre 1954 et 1976. Huit journalistes ont perdu la vie en assurant la couverture des combats en Afghanistan en 2001. Pendant la première guerre du Golfe, les journalistes avaient un accès très limité au champ de bataille, et aucun d'entre eux n'est mort durant la libération du Koweït. Par contre, quatre journalistes sont morts au cours de la guerre civile qui a suivi en Irak.

### Problèmes de sécurité des travailleurs des médias

Ce genre de statistiques sert à quelque chose. Au cours des douze dernières années, des centaines de nouvelles organisations ont été créées pour résoudre les problèmes de sécurité auxquels les travailleurs des médias sont confrontés. La FIJ et ses organisations affiliées collaborent étroitement avec les sociétés de médias et les gouvernements pour veiller à ce que tous les journalistes soient formés et disposent d'un équipement avant de participer à une mission à risques. La FIJ a publié en mars 2003 un manuel de sécurité complet à l'intention des journalistes, intitulé *Live News: A Survival Guide for Journalists*. Il est disponible sur le site de la fédération ([www.ifj.org](http://www.ifj.org)).

Le 3 mai 2003, la FIJ et l'Institut international de la presse (IIP), une organisation basée à Vienne et défendant la liberté de la presse, ont créé l'Institut international pour la sécurité de la presse (INSI). Cet institut bénéficie déjà du soutien de beaucoup de sociétés de médias, petites et grandes, et d'organisations de défense de la liberté de la presse. Cette structure est bipartite: les employeurs et les employés participent à sa gestion et à son financement.

Les objectifs principaux de l'INSI sont d'arrêter des normes en matière de formation à la sécurité et d'équipement de sécurité, de collecter et de distribuer des ma-



nuels de sécurité et de soutenir des programmes d'assistance aux journalistes qui travaillent dans des régions à risques. Il développera et promouvra également une assurance abordable pour le personnel et les journalistes free-lance et encouragera les règlements en matière de sécurité et de santé dans tous les médias afin de veiller à ce que les journalistes puissent suivre une formation de sensibilisation aux risques et des cours de premiers soins. On trouvera davantage d'informations concernant l'INSI sur le site web de la FIJ.

Beaucoup reste encore à faire. Les auteurs de la plupart des meurtres et des autres violations des droits de l'homme mentionnés dans cet article n'ont pas encore été identifiés ou punis. De nombreux gouvernements intimident régulièrement les journalistes par la menace, le harcè-

lement, l'emprisonnement et la violence. Beaucoup de sociétés de médias rappellent leurs correspondants salariés lorsque la situation se dégrade et font appel à des free-lances. Beaucoup de journalistes perpétuent l'image «virile» du correspondant de guerre intrépide, au lieu d'admettre qu'une fusillade n'est pas une partie de plaisir. Si un journaliste échappe de peu à la mort, il devrait analyser la situation et se demander comment il pourra éviter les risques à l'avenir, au lieu de fanfaronner. De jeunes journalistes, moins expérimentés, peuvent être influencés par un comportement bravache et commettre des erreurs fatales en couvrant un conflit. Les gouvernements, les sociétés de médias et les travailleurs des médias doivent s'attaquer à tous ces problèmes afin d'améliorer les conditions de travail dans le secteur.



# L'école devrait être un lieu de travail et d'apprentissage sûr

*D'après l'Organisation internationale du Travail, de 15 à 20 pour cent des étudiants d'âges différents sont victimes d'actes de violence à l'école dans les pays industrialisés. Aux Etats-Unis, certaines données indiquent que, entre 1995 et 1999, les enseignants ont été victimes de quelque 1 708 000 crimes non mortels à l'école, notamment de 1 073 000 vols et de 635 000 crimes violents (viols ou agressions sexuelles, vols, agressions simples ou graves). En moyenne, ces chiffres se traduisent par 79 crimes pour 1 000 enseignants chaque année<sup>1</sup>.*

---

**Dominique Marlet**

Attachée de presse  
Internationale de l'éducation

**Frédérique Boni**

Coordinatrice éducation  
Internationale de l'éducation

---

**T**oute forme de discrimination, de harcèlement ou de violence physique ou verbale basée sur le sexe, l'orientation sexuelle, un handicap, la religion, l'idéologie, l'origine ethnique ou l'apparence physique entre les élèves, entre les enseignants, ou entre les élèves et les enseignants est une violation de leurs droits fondamentaux et constitue un acte de violence à l'école. Plus spécifiquement, toute forme de violence qui porte atteinte au droit de l'enfant à l'éducation est une violation de la convention de l'ONU relative aux droits de l'enfant (art. 19, 28, 29, 34 et 37).

La violence à l'école correspond à une augmentation générale de la violence dans la société; il est donc important d'améliorer les procédures de signalement et de lutte contre ce phénomène. L'Internationale de l'éducation (IE), qui est l'organisation internationale des syndicats d'enseignants, recommande d'affecter davantage de ressources aux formations continues destinées aux enseignants, de mettre en place des structures à l'intérieur des écoles visant à fournir une aide aux enseignants et aux étudiants, d'augmenter les ressources af-

fectées au recrutement d'enseignants afin de réduire la taille des classes et de renforcer l'implication de la communauté dans la prévention de la violence. En outre, de nouvelles recherches devraient être effectuées de manière à se faire une meilleure idée du phénomène: quel type de violence prévaut? quels sont les besoins en matière d'intervention et de prévention? quel système d'assistance aux enseignants permet de traiter les incidents isolés?

Des actions sont menées dans plusieurs pays. Les gouvernements collaborent avec les syndicats pour identifier les causes du problème et mettent en place les conditions susceptibles de réduire la violence dans les écoles. En Bulgarie, des syndicats d'enseignants participent au développement de compétences professionnelles qui renforcent la capacité des enseignants à prévenir et à combattre la violence à l'école. En Suède, le premier article de la loi sur l'enseignement interdit tout acte de violence dans les écoles et inflige des sanctions à ceux qui violent cet interdit. En Ecosse et en France, des débats nationaux sont organisés à ce sujet. Dans certains pays,

notamment en Belgique, une aide est apportée aux écoles qui mettent en œuvre de nouvelles pratiques avec la participation des élèves et des parents.

### Qu'entend-on par «violence à l'école»?

Quand un enfant vole le repas d'un autre ou intimide constamment un plus faible que lui, il commet là des brimades. Les brimades sont la forme la plus courante de violence signalée dans les écoles. Pourtant, l'ampleur du problème reste sous-estimée<sup>2</sup>. En Australie, un enfant sur six est brimé toute les semaines. Les brimades sont un condensé de la culture de la violence.

Autre variante des brimades: le harcèlement social. Ce type de harcèlement, qui peut être verbal ou physique, consiste à harceler une personne sur la base de sa race, son sexe, son handicap, ses facultés intellectuelles et/ou son orientation sexuelle. Une recherche réalisée en Ecosse montre que les brimades peuvent entraîner l'absentéisme, les sous-performances, des troubles liés au stress post-traumatique et, dans les cas les plus graves, la schizophrénie et le suicide<sup>3</sup>. Des résultats similaires ont également été obtenus dans des écoles coréennes. Parfois, lorsque les victimes se vengent, les conséquences peuvent être bien plus graves que les actes perpétrés, comme on a pu le voir lors de la fusillade au lycée de Columbine, au Colorado (États-Unis).

Il y a aussi des cas d'enseignants brimés par la direction ou les autorités gouvernementales. Au Zimbabwe, «le gouvernement harcèle constamment les enseignants, surtout dans les zones rurales, en les accusant de se mêler de politique. Alors que la Constitution garantit la liberté d'expression et permet aux individus d'adhérer au parti politique de leur choix, des règles édictées par la commission du service public leur interdisent de le faire», déplore la ZIMTA, l'Association des enseignants zimbabwéens.

### Harcèlement sexuel et discrimination sexuelle

Une étude de l'organisation Human Rights Watch<sup>4</sup> montre que «les jeunes homosexuels et bisexuels ont trois fois plus de chances que les autres d'être impliqués dans au moins une bagarre à l'école, trois fois plus de chances d'être menacés ou blessés avec une arme à l'école, et près de quatre fois plus de chances d'avoir séché les cours parce qu'ils ne se sentaient pas en sécurité». La NASUWT, l'Association des enseignants britanniques, recommande que toutes les écoles et tous les directeurs adoptent une politique de lutte contre les brimades basées sur l'orientation sexuelle, qu'ils reçoivent une formation adéquate sur ce problème et qu'une protection soit offerte aux enseignants et aux étudiants<sup>5</sup>.

Le harcèlement sexuel est aussi un problème à l'école. L'Internationale de l'éducation a organisé un forum africain en novembre 2002 sur la question du harcèlement sexuel dans l'enseignement préuniversitaire. Les conclusions du forum contenaient certaines recommandations, telles que la nécessité de combattre toute forme de violence à l'école et la nécessité, pour les enseignants, de se conformer à la Déclaration d'éthique professionnelle de l'IE afin d'éviter les cas d'agressions sexuelles. Le forum a également recommandé aux États d'adopter des mesures législatives et disciplinaires sanctionnant le harcèlement sexuel.

En outre, en ce qui concerne les agressions sexuelles, une politique de tolérance zéro devrait être appliquée dans toutes les écoles, et s'accompagner de formations pour les enseignants et d'un système de signalement efficace. Ces mesures permettraient de restaurer l'équilibre des sexes dans les écoles, car les filles les réintégreront au lieu de décrocher, comme elles le font souvent après avoir subi une agression sexuelle.

## La loi qui s'applique à la société devrait également s'appliquer à l'école

L'Internationale de l'éducation a organisé une table ronde sur «La violence à l'école» (Bruxelles, 9-10 octobre 2003) à l'intention de ses membres européens. La table ronde de l'IE a permis aux syndicats d'enseignants européens d'adopter des recommandations politiques et de débattre de la violence à l'école avec des représentants de l'Association des parents européens et du Bureau d'organisation des syndicats des étudiants européens du secondaire.

L'IE travaille à la question de la violence à l'école depuis 1994. Plusieurs programmes ont été lancés, avec des organismes gouvernementaux, afin d'incorporer la formation dans ce domaine à la formation initiale et continue des enseignants. «La formation des enseignants doit préparer pleinement ceux-ci à affronter les situations difficiles en classe; c'est là une responsabilité évidente des institutions d'enseignants», a conclu Elie Jouen, secrétaire général adjoint de l'IE.

Les syndicats d'enseignants ont également convenu de faire pression sur les gouvernements nationaux en vue de l'adoption de lois protégeant les enseignants et les élèves. Les travailleurs en Suède sont couverts par la loi sur l'environnement et au Royaume-Uni par la loi sur la sécurité et la santé au travail. Le principe selon lequel «la loi qui s'applique à la société devrait également s'appliquer à l'école» semble être de mise.

Les syndicats d'enseignants devraient aussi veiller à ce que chaque école dispose d'un cadre de prévention et de gestion de la violence et de l'indiscipline. Il permettrait l'adoption de politiques comportementales et la mise en place de structures appropriées de résolution des problèmes. Un tel processus implique nécessairement la collaboration entre les enseignants, les élèves et les parents.

### Les causes

Les facteurs qui contribuent aux actes de violence dans les écoles se développent souvent en dehors du système d'enseignement formel, par exemple dans la famille, la communauté dans laquelle l'école se trouve et, de manière plus générale, la situation socio-économique de la ville ou du pays. L'augmentation du niveau de vie a aussi engendré des problèmes. Quelques jeunes ont trop d'argent et ne sont pas assez surveillés par leurs parents.

D'après Eric Debarbieux<sup>6</sup>, qui dirige l'Observatoire européen de la violence scolaire à Bordeaux, «pour mettre fin à la violence, il faut un Etat bien implanté qui a les moyens de compenser les inégalités, un Etat qui essaie de réimplanter la diversité dans les quartiers et les écoles, qui ne transige pas avec la notion de justice».

En Allemagne, une recherche montre qu'«il y a beaucoup de problèmes d'intégration culturelle pour les étrangers, et cela entraîne des inégalités sociales et une pauvreté plus perceptibles chez les jeunes, ce qui renforce ensuite les tensions et les actes de violence dans les écoles allemandes»<sup>7</sup>.

«L'Irlande a connu des changements radicaux et rapides ces dix dernières an-

nées», déclare l'ASTI, le syndicat des enseignants irlandais. «La société, qui était jadis très traditionnelle et fortement influencée par l'Eglise catholique, a profondément changé. Les parents célibataires sont un phénomène très courant et de plus en plus de mères célibataires sont brimées ou intimidées par leurs enfants sur lesquels elles ont perdu tout contrôle.»

En Amérique latine, le cas de la Colombie montre que la situation d'un pays peut affecter son système scolaire: «Les écoles qui souffrent le plus sont celles situées dans les zones de conflits [...], les étudiants reproduisent la situation en créant des bandes et en pratiquant une guerre de tranchées dans l'enceinte scolaire»<sup>8</sup>. Au Népal, la rébellion maoïste qui dure depuis sept ans a causé la mort de centaines d'enseignants au cours des cinq dernières années.

### Causes internes de violence à l'école

Un des principaux facteurs qui contribuent au phénomène de la violence à l'école est l'organisation même de l'école. Un rapport étudiants/enseignants faible favorise les contacts humains et une approche plus personnalisée de l'enseignement. Celle-ci permet aux enseignants d'accorder plus

d'attention à chaque étudiant; elle est intrinsèque au processus d'apprentissage, mais aussi au développement social, émotionnel et psychologique positif de chaque enfant. Il importe dès lors que les autorités locales et nationales augmentent les ressources affectées aux écoles publiques de manière à avoir un rapport étudiants/enseignants faible.

D'après l'étude allemande précitée<sup>9</sup>, le modèle d'enseignement basé sur l'apprentissage par le succès est une des causes principales de violence entre les élèves. Ce modèle suscite une compétition accrue entre les étudiants, qui expriment alors leurs frustrations à travers des actes de violence physique ou non physique. Les systèmes scolaires qui révèlent publiquement l'échec d'élèves par leur système d'évaluation ou en les orientant vers des cours ou des filières perçues comme dévalorisantes, ou qui permettent aux élèves de commencer à rivaliser dès leur plus jeune âge, contribuent à augmenter le niveau de violence à l'école. Les élèves dont l'échec est perçu publiquement chercheront à se réaliser par la confrontation et le rejet des valeurs de l'école.

Toute forme de violence doit être bannie de l'école, car c'est le lieu où tous les enfants apprennent et acquièrent des compétences fondamentales.

Une autre cause interne de violence à l'école est le stress et la pression subis par le corps enseignant. D'après le département des activités sectorielles du BIT, «on peut définir le stress lié au travail comme la réaction physique et émotionnelle qui intervient lorsque les exigences du travail ne correspondent pas aux capacités, aux ressources ou aux besoins du travailleur»<sup>10</sup>. «Le manque d'autonomie, le réaménagement de la politique de l'éducation et la diminution des salaires constituent une source de stress importante pour les enseignants», et cette situation contribue dès lors à «détériorer plus encore la communication entre les membres du personnel en-

seignant, qui engendre à son tour la violence entre pairs», note la CSQ, le syndicat des enseignants québécois<sup>11</sup>.

L'école devrait être gérée de telle manière à promouvoir une approche de l'éducation basée sur les droits de l'homme, la participation et les processus démocratiques.

En Afrique du Sud, les enseignants ont beaucoup de problèmes depuis que les châtiments corporels ont été interdits dans les écoles en 1996. «Le gouvernement a introduit une culture des droits de l'homme dans les écoles avant même qu'elle soit présente dans la société», prétend la SADTU, le syndicat des enseignants sud-africains. Par manque de formation, d'assistance ou de ressources, les enseignants se sentent démunis face aux problèmes de violence en bande, de drogue et de criminalité. Le stress augmente l'absentéisme des enseignants, ce qui dévalorise la profession et la qualité de l'enseignement.

## Recommandations politiques de l'IE

L'Internationale de l'éducation recommande que toutes les parties prenantes soient associées à la définition des politiques afin de faire en sorte que les écoles soient un lieu de travail sûr pour les enseignants et un lieu d'apprentissage sûr pour les élèves.

L'IE demande à ses organisations affiliées de respecter la Déclaration de l'IE sur l'éthique professionnelle<sup>12</sup>. Tous les enseignants devraient s'engager à avoir des relations professionnelles avec leurs élèves et veiller à ce que l'éducation reste un droit pour tous les enfants. De même, les communautés et les gouvernements devraient faire acte de reconnaissance à l'égard des enseignants et du personnel de l'éducation et veiller à ce que leur dignité ne soit jamais bafouée tout au long de leur carrière. En outre, l'offre d'éducation devrait être conforme au Cadre d'action de Dakar, à la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations

Unies et, de manière plus générale, à la Déclaration des droits de l'homme. Le respect de ces instruments internationaux contribuerait en soi à diminuer dans une grande mesure le nombre d'actes de violence dans les différents systèmes d'éducation.

Les gouvernements devraient allouer davantage de ressources à la formation initiale et à la formation continue, dans le but de mieux préparer les enseignants à gérer la violence. De plus, ces ressources accrues devraient offrir aux enseignants et aux étudiants la possibilité de bénéficier de l'aide d'assistants sociaux et de psychologues en milieu scolaire. Il conviendrait de réduire le nombre d'élèves par classe pour multiplier les contacts humains et réduire l'impunité dont jouissent les actes de violence.

Les syndicats d'enseignants devraient élaborer des politiques de lutte contre la violence à l'école, avec la participation de toutes les parties prenantes. Ainsi, le Syndicat national des enseignants britanniques a travaillé sur plusieurs cas de violence grave. Il a réuni tous les acteurs de la communauté locale – enseignants, parents, police, assistants sociaux et même responsables religieux; il a défini une politique sur la violence à l'école et a veillé à ce qu'elle fasse partie du programme d'intégration de tous les nouveaux enseignants. Dans les cas où la direction de l'école n'a pas réagi de manière satisfaisante, le syndicat a eu recours à une assistance juridique.

Des mesures spéciales devraient être prises pour les enseignants fraîchement diplômés, telles que l'encadrement, afin de les préparer à des situations de violence à l'école. Il faudra mettre davantage l'accent sur l'épanouissement professionnel des enseignants afin de poursuivre le développement de leur capacité de gérer les nombreuses formes de violence à l'école. Des mesures d'assistance urgente devraient être

instaurées pour les enseignants qui sont menacés ou victimes d'actes de violence.

Dernier point, et non des moindres, l'Internationale de l'éducation invite les organisations internationales qui ont manifesté leur intérêt dans l'éducation – l'Unesco, l'OIT, la Banque mondiale, l'OCDE et l'Union européenne – à accorder une plus grande visibilité à la question de la violence à l'école.

## Notes

<sup>1</sup> BIT, *Workplace violence in service sectors with implications for the education sector: Issues, solutions and resources*, Richard Verdugo National Education Association, USA et Anamaria Vere, BIT, octobre 2003.

<sup>2</sup> Stevens, V., Bourdeaudhuij, I., Van Oost, P.: «Bullying in Flemish Schools: an Evaluation of Anti-bullying Intervention in Primary and Secondary Schools», *The British Journal of Educational Psychology*, 2000, vol. 70, p. 196.

<sup>3</sup> NIEA Review, mai 2003, pp. 14-16. Edpress, NJ, USA.

<sup>4</sup> Human Rights Watch, *Violence against Children in Schools*, pp. 1-14, septembre 8, 2001

<sup>5</sup> NASUWT, *Tackling Homophobic Bullying*, p. 6, avril 2002, UK

<sup>6</sup> Eric Debarbieux, *Violence in Schools: a Worldwide Affair*, The Courier, UNESCO, avril 2001, [www.unesco.org/courier/2001\\_04/uk/education.htm](http://www.unesco.org/courier/2001_04/uk/education.htm).

<sup>7</sup> Violence in schools: National Activities, programmes and policies-Germany, Reinders, oct. 10, 1998, p. 4.

<sup>8</sup> *Combating Violence in Schools*, IPS news, 21 janvier 2003, Porto Alegre, Brésil.

<sup>9</sup> Cf. note 6.

<sup>10</sup> ILO Sectoral Activities Department, *Violence and Stress at work*, 12 May 2003, [www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence/educat.htm](http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence/educat.htm).

<sup>11</sup> Jacques Salomé, *Nouvelles CSQ*, mars-avril 2003, p. 35

<sup>12</sup> Internationale de l'Éducation, *Déclaration sur l'éthique professionnelle*, octobre 2002, [www.ei-ie.org/pub/french/fpb\\_dpe.pdf](http://www.ei-ie.org/pub/french/fpb_dpe.pdf).





## Sous la menace des casseurs

*Des gouvernements et des employeurs recourent aux «services» de casseurs pour intimider et agresser les militants syndicaux. Ils espèrent ainsi se dégager de toute responsabilité en cas de dénonciation des violences commises. La pratique semble faire des émules.*

---

Samuel Grumiau  
Journaliste

---

Les employeurs et gouvernements qui violent les droits fondamentaux des travailleurs détestent généralement être dénoncés sur la place publique pour leurs exactions. La tentation est pourtant grande, dans les pays où le respect des droits de l'homme n'est pas entré dans les mœurs, de se débarrasser de ces «empêcheurs d'exploiter en rond» que sont les syndicalistes en les soumettant à toutes sortes de répressions, policières ou autres, et ce fût-ce au mépris des lois nationales. Les entreprises et États dont les travailleurs sont gravement malmenés risquent toutefois de perdre des contrats avec de puissants acheteurs soucieux de leur image de marque (même si ceux-ci imposent souvent des prix tellement bas qu'ils poussent ces entreprises à exploiter leur personnel), qui craignent de faire fuir une partie de leurs consommateurs si des violations graves des travailleurs commises chez leurs fournisseurs sont médiatisées.

Pour tenter de mater les syndicats tout en échappant aux critiques, il est de plus en plus fréquent dans certaines régions du monde que des employeurs et des autorités locales recourent aux «services» de casseurs, de voyous qu'ils paient pour menacer, intimider, voire neutraliser par la violence les travailleurs contestataires. Ils feignent de n'avoir aucun lien avec ces casseurs, préservant ainsi leur image auprès des médias, mais de plus en plus de voix s'élèvent dans les rangs syndicaux pour dénoncer ces pratiques. C'est en Asie que cette tendance à payer des casseurs pour attaquer les travailleurs en grève est la

plus prononcée. Chea Vichea, président du syndicat cambodgien FTUWKC (Free Trade Union of Workers of the Kingdom of Cambodia), connaissait bien ce type de violence: «lorsque nous menons des actions de protestations, par exemple des manifestations, il arrive fréquemment que les autorités envoient des membres des 'Pagoda Boys', un groupe de jeunes proches du parti au pouvoir, pour nous harceler et, parfois, nous agresser. La police reste impassible lorsqu'ils cassent nos porte-voix, nos calicots, lorsqu'ils donnent des coups aux travailleurs, etc. Par contre, lorsque les travailleurs tentent de se défendre, ils sont attaqués par les policiers». Ces mots, recueillis en octobre 2003, résonnent aujourd'hui comme le cri de colère d'un homme dont le combat a toujours été pacifique. Agé de 36 ans, marié et père d'un enfant, Chea Vichea a été assassiné à Phnom Penh le 22 janvier 2004, abattu de trois balles tirées à bout portant alors qu'il lisait le journal dans une rue de la capitale cambodgienne. Malgré des menaces de mort, il avait poursuivi sa lutte qui a permis d'améliorer sensiblement les conditions de travail pour quelque deux cent mille travailleuses de l'industrie de la confection<sup>1</sup>.

On aurait tort de croire que le recours à des casseurs est l'apanage des seuls employeurs de pays en développement. Ainsi, en 1997, le mouvement syndical australien et international a-t-il déjoué un plan secret qu'avait ourdi le gouvernement fédéral australien pour neutraliser le très puissant syndicat des gens de mer d'Australie,

le Maritime Union of Australia (MUA). À l'époque, c'est une petite annonce banale dans le magazine des forces armées australiennes (ADF) *The Army* qui a mis la puce à l'oreille des syndicalistes. Celle-ci, publiée au moment où l'ADF s'apprêtait à réduire ses effectifs de 57 000 à 50 000, offrait aux «*diggers*»<sup>2</sup> une attrayante possibilité de reclassement dans le civil. Le profil recherché ressemble pourtant à s'y méprendre à celui d'un docker et les emplois proposés étaient situés dans les grands ports du *waterfront* australien qui connaissait à l'époque des conflits assez durs. Les syndicats découvriront très vite qu'en réalité le gouvernement de Canberra cherchait, ni plus ni moins, à recruter des mercenaires pour casser le syndicat des dockers, remplacer d'éventuels grévistes et faire le coup de poing avec les récalcitrants. Rien n'avait été laissé au hasard. Les militaires recrutés ont été envoyés pour entraînement à Dubaï et encadrés par une firme dirigée par un spécialiste du combat à mains nues et de la protection rapprochée de personnalités. Ils devront cependant plier bagages face au tollé que provoquent les révélations des organisations syndicales. Le gouvernement finira par reconnaître les faits. On peut en tout cas s'imaginer la tournure qu'auraient prise les relations professionnelles sur le *waterfront*<sup>3</sup>...

La Thaïlande a, elle aussi, connu son lot d'agressions de travailleurs par des casseurs. Le rapport annuel des violations des droits syndicaux de la CISL publié en 2001 relate le cas de l'usine textile Thai Durable Kriang, située dans la région de Bangkok: le 30 mai 2000, pour casser une grève au cours de laquelle les travailleurs occupent l'usine, la direction licencie 390 ouvriers, dont 15 délégués syndicaux. Peu de temps après, les violences commencent. «Les 14 et 15 juin, quelques dizaines de vandales sont parvenus à entrer dans l'usine, explique une déléguée syndicale, Suparb Sansvay. Ils nous ont jeté des pierres, frappés avec des bâtons en bois, ont vidé le contenu d'extincteurs dans notre direction. Une travailleuse a eu les côtes cassées, plusieurs autres ont également dû être hospitalisées. Lorsque la police est arrivée, elle a arrêté

les voyous, mais les a relâchés avant même d'arriver au commissariat.» La violence envers les grévistes reprend une semaine plus tard. «Cette fois, ce sont 150 vandales, encadrés par des gens en uniforme et conduits par le directeur de l'entreprise, qui sont arrivés, raconte une ouvrière, Nipaporn, 19 ans. Ils ont d'abord détruit les barrages derrière lesquels nous nous étions retranchées. Nous nous sommes assises par terre en nous tenant par les coudes pour les empêcher de pénétrer dans l'usine. Ils nous ont alors frappées avec des menottes, des bâtons, ils nous ont donné des coups de pieds sur tout le corps. Le directeur les encourageait à nous battre.» Il faudra une heure et trente minutes avant que la police n'arrive et ne fasse fuir les assaillants, toujours sans procéder à la moindre arrestation.

D'autres cas d'emploi de casseurs pour lutter contre les protestations de travailleurs ont été déplorés dans des usines thaïlandaises ces dernières années, notamment dans celles qui produisent des vêtements pour la marque Triumph et des jouets pour Master Toy.

### Assassinats impunis

Les agressions virent parfois aux meurtres. C'est ce qui s'est produit en 2001 dans l'usine indonésienne PT Kadera, où 400 travailleurs étaient en grève et avaient organisé un sit-in pour demander de meilleures conditions d'emploi. Durant la nuit, alors que les travailleurs dormaient à l'intérieur de l'usine, ils ont été attaqués par plus de 400 casseurs armés de couteaux, de bâtons en métal, de pierres et même d'armes à feu. Un travailleur, Kimun Effendi, est mort au cours de l'attaque et un autre, Rachmat Hidayat, est décédé à l'hôpital des suites de ses blessures. Une dizaine d'autres ont été gravement blessés. Les travailleurs ont appris par la suite que ces casseurs avaient reçu plus de 2 700 dollars de la part de l'employeur pour réaliser cette attaque. Dans un rapport soumis cette année à l'OMC, la CISL souligne que les syndicalistes indonésiens citent de plus en plus de cas d'attaques contre leurs militants commis par

des paramilitaires soutenus par l'armée et la police, et payés par des employeurs sans scrupules.

L'Asie n'est toutefois pas la seule région du monde où ces pratiques ont tendance à se répandre. En Amérique latine aussi, les casseurs rendent bien des services aux employeurs et aux autorités sans scrupules. C'est le cas notamment en Equateur où, le 16 mai 2002, 300 mercenaires armés et masqués ont fait irruption à 2 heures du matin dans la plantation de bananes Los Alamos pour attaquer les travailleurs grévistes dans leurs propres maisons. Dix-neuf personnes ont été blessées et un travailleur, Mauro Romero, a perdu une jambe. La répression brutale de l'activité syndicale est également une caractéristique de Haïti, où des gangs liés au pouvoir ont attaqué de manière répétée des syndicalistes. En 2002, après une manifestation des travailleurs ruraux, deux membres âgés du syndicat Batay Ouvriyè (Lutte ouvrière) ont été traînés en dehors d'une maison par des voyous à la solde de l'entreprise, mutilés avec des couteaux, décapités et jetés dans un trou.

Les pratiques antisyndicales sont parfois solidement ancrées dans l'entreprise. En novembre 2003, Union Network International (UNI), la fédération internationale des syndicats d'employés dans les services, a déposé une plainte auprès du Bureau international du Travail pour dénoncer les agissements d'une multinationale danoise, Group 4 Falck, spécialisée dans la sécurité. En fait, la plainte porte surtout sur la filiale américaine du groupe, Wackenhut, qui s'est distinguée par une hostilité rarement égale envers les syndicats et qui n'a rien trouvé de mieux que d'exiger de ses travailleurs qu'ils quittent le syndicat pour bénéficier du plan santé de l'entreprise. Une attitude qui n'est pas rare aux Etats-Unis où, selon une étude récente, 75 pour cent des employeurs engagent des consultants pour les aider à combattre l'organisation des syndicats<sup>4</sup>. Reste que Wackenhut n'en est pas à son coup d'essai. En 1997, la firme américaine est active dans une cinquantaine de pays. Au Guatemala elle obtient même le contrat de sécurité pour l'ambassade américaine de Guatemala City et organise les

transports de fonds pour plusieurs sociétés dont les restaurants McDonald's. Mais ses activités vont plus loin. Wackenhut s'est aussi spécialisée dans le conseil aux entreprises qui souhaitent se passer d'organisations syndicales. Un document confidentiel datant de 1995 sera découvert par les syndicats en 1997. Il est éloquent et se lit comme le mode d'emploi de l'antisyndicalisme: comment recruter des espions parmi les travailleurs, créer des syndicats fantômes, morceler l'entreprise pour contourner les obligations de délégation syndicale, discréditer les agitateurs. «Le gant de velours doit cacher une main de fer», dit le document. A l'époque, le syndicalisme du Guatemala est sous pression. Des syndicalistes sont enlevés, d'autres reçoivent des menaces de mort, beaucoup sont licenciés<sup>5</sup>. En 2002, lorsque Wackenhut est absorbée par G4 Falck, des négociations sont ouvertes entre la multinationale et UNI. Depuis, Wackenhut ne cesse de ternir le blason de la maison mère à Copenhague, mais celle-ci refuse d'assumer la responsabilité pour les agissements de sa filiale. «Pas de merci pour les syndicalistes»: la devise reprise dans le document confidentiel exhumé au Guatemala semble rester de mise pour Wackenhut.

### Agressions à caractère sexuel

Dans certains pays, les casseurs s'en prennent avec plus de vigueur encore aux femmes syndicalistes. Ainsi au Bangladesh, dans le secteur textile, quelques travailleuses osent dénoncer les exactions dont elles sont parfois victimes la nuit, lorsqu'elles rentrent chez elles à pied après de longues heures supplémentaires. «Les travailleuses sont constamment effrayées car des rôdeurs traînent sur les chemins; plusieurs agressions à caractère sexuel ont déjà eu lieu, dont des viols, explique une avocate bangladaise. Seule une infime partie de ces cas sont rapportés, car les travailleuses perdraient leur honneur si elles révélaient ce qui leur est arrivé. Très peu de plaintes sont donc déposées, ce qui encourage ces rôdeurs à continuer. Mais est-ce un

hasard si, parmi les victimes, il se trouve une proportion plus importante de femmes engagées dans la défense des droits des travailleurs? Sont-elles plus jolies que les autres ou, plus vraisemblablement, sont-elles visées en raison de leur engagement?» Dans certains cas, les agresseurs ne se privent pas de faire référence aux activités syndicales pour justifier les viols qu'ils commettent. «Au Salvador, une syndicaliste qui était active dans le secteur textile a été intimidée à plusieurs reprises par des hommes de main d'un employeur, relate Janek Kuczkiewicz, directeur du département «droits syndicaux» de la CISL. Ils ont finalement violé sa fille et lui on dit que la prochaine fois ce serait son tour, sauf si elle mettait un terme à son engagement syndical.» Ces exactions à l'encontre de proches de syndicalistes se produisent dans de nombreux pays. En Ukraine, l'épouse d'un dirigeant syndical du secteur des mines est fréquemment suivie lors de ses déplacements dans la rue, son fils est harcelé par des «inconnus» qui lui reprochent les activités syndicales de son père, qui a préféré envoyer sa fille étudier à l'étranger pour lui éviter d'autres harcèlements.

Même les organisations les plus puissantes en nombre et les mieux établies ne sont pas épargnées. En février 2002, un homme en uniforme de policier a pénétré de nuit dans les locaux du quartier général de la CUT brésilienne, avec sur ses talons une bande armée qui a dévasté les locaux et volé tout équipement de valeur. Au Mexique, alors qu'ils venaient de voter les termes d'une convention collective, des membres du syndicat mexicain des pilotes (ASPA) ont été brutalement attaqués par des hommes de main à la solde de l'entreprise AVIACSA. «Plus les relations professionnelles sont tendues, plus il y a de

risques de violences physiques de ce type, explique Janek Kuczkiewicz. Les quelques cas dont nous avons connaissance sont minoritaires par rapport à la réalité.»

Que faire dans ce genre de cas? Prouver le lien entre casseurs et employeurs ou autorités est délicat sans la collaboration de ces dernières. Les organisations syndicales internationales appellent les gouvernements concernés à prendre leurs responsabilités et à mener une enquête, mais l'impunité persiste dans la grande majorité des cas de violations des droits syndicaux impliquant des casseurs.

## Notes

<sup>1</sup> L'assassinat de Chea Vichea a été fermement condamné par l'OIT et son Bureau des activités pour les travailleurs ainsi que par les organisations syndicales internationales qui ont demandé qu'une enquête impartiale soit menée afin d'identifier les assassins et de les traduire en justice pour qu'ils répondent de leur acte. Une plainte déposée par le syndicat cambodgien auprès de l'OIT avait conduit le Comité de la liberté syndicale de l'Organisation à demander, en novembre 2003, des explications au gouvernement du Cambodge à propos du licenciement en raison de leurs activités syndicales de M. Vichea et de 30 autres membres de son syndicat. Le Comité avait demandé des mesures urgentes pour la réintégration des syndicalistes dans leur emploi et des mesures pour assurer leur protection face à des actes de discrimination antisyndicale.

<sup>2</sup> Il s'agit du nom donné aux militaires australiens depuis la première guerre mondiale. Signifiant «ceux qui creusent», il rappelle que les soldats étaient utilisés sur les lignes de front pour creuser les tranchées.

<sup>3</sup> Pour plus de détails sur cette affaire, voir Luc Demaret: «Une cinquième colonne en Australie», *Le Monde Syndical*, CISL, Bruxelles, janvier 1998.

<sup>4</sup> American Federation of Labour - Congress of Industrial Organizations (AFL-CIO): «The Silent War» (La guerre silencieuse), juin 2002.

<sup>5</sup> *Le Monde Syndical*, CISL, janvier 1998.

# Il ne coûte rien d'investir dans la prévention de la violence au travail

*Personne ne connaît le coût réel de la violence liée au travail et, de toute façon, une vie brisée n'a pas de prix. Quoi qu'il en soit, les travailleurs et les employeurs, mais aussi la société dans son ensemble, ont tout intérêt à réduire la violence au travail.*

---

Lene Olsen

Bureau des activités pour les travailleurs  
BIT

---

La violence au travail est devenue un phénomène inquiétant dans le monde entier. L'ampleur du problème ne s'est manifestée que récemment et, selon certaines informations, elle pourrait être plus importante qu'on le croit. La violence peut être physique ou psychologique, et être le fait de collègues, de connaissances ou d'étrangers. Parfois, des enseignants sont menacés par leurs étudiants, et des patients agressent les infirmières ou les aides-soignantes. Les passagers pris sans billet peuvent s'en prendre au personnel des chemins de fer, et une personne privée d'aide sociale passer sa colère sur le fonctionnaire chargé de lui annoncer la nouvelle<sup>1</sup>.

Les effets négatifs de la violence au travail se constatent sur le plan personnel, mais aussi au niveau de l'organisation et de l'ensemble de la société. Ces conséquences néfastes sont tout aussi bien économiques que non économiques, financières et/ou humaines. Les coûts engendrés peuvent résulter directement de la violence au travail ou être une conséquence indirecte de celle-ci. Même si toute évaluation des coûts ne peut qu'être approximative en raison de l'absence de données, de l'enregistrement des pratiques et des différences de salaires et d'avantages sociaux d'un pays à l'autre, les chiffres et les études existantes donnent une idée claire du coût potentiel de la violence au travail.

## Conséquences de la violence au travail au niveau individuel

Il va de soi que les conséquences de la violence sont principalement subies par l'individu, c'est-à-dire par le travailleur, qu'il s'agisse de perte financière ou de coût humain.

Les agressions physiques sont évidemment dangereuses, et plus faciles à identifier que les agressions verbales ou les menaces, mais les agressions psychologiques ou verbales continues et les menaces peuvent aussi nuire à la santé, souvent à cause de l'anxiété et du stress qu'elles engendrent. Des symptômes post-traumatiques tels que la peur, les phobies et l'insomnie peuvent se manifester. Dans les cas extrêmes, un état de stress post-traumatique peut apparaître. La violence cause de grandes souffrances et, dans les cas extrêmes, un handicap, voire même la mort. D'après des statistiques de l'Association nationale norvégienne contre le harcèlement au travail (*Landsforeningen mot mobbing på arbeidsplassen, LMM*)<sup>2</sup>, plus de 100 personnes se suicident en Norvège chaque année parce qu'elles se sont fait harceler à leur travail. Ce nombre approcherait celui des décès dus aux accidents du travail.

La LMM définit le harcèlement comme suit: «...lorsqu'une ou plusieurs personnes dans un environnement de travail donné sont constamment et de manière durable exposées aux réactions et aux

actes négatifs d'un ou de plusieurs individus dans le même environnement de travail...», et précise que «le harcèlement sexuel est une forme particulière de harcèlement».

Il ne faut pas être grand clerc pour voir la relation qui existe entre la violence liée au travail et les problèmes de santé qui en découlent souvent. Les effets négatifs de la violence psychologique (harcèlement professionnel ou harcèlement au sens large), par exemple, peuvent aussi avoir des réper-

cussions en dehors de l'environnement de travail, sur la vie familiale de la personne, ce qui est susceptible de créer des problèmes familiaux.

En ce qui concerne le «coût financier», les principaux aspects à prendre en considération sont la perte du revenu occasionnée par les congés de maladie et les frais de soins de santé. Selon le système de compensation du pays, la perte de revenu étant couverte par l'employeur ou l'Etat (ou les deux), le travailleur reçoit une compensation qui

### Congés de maladie payés en pourcentage du revenu, 2000

|                    | Au 1 <sup>er</sup> jour  | Au 2 <sup>e</sup> jour | Au 3 <sup>e</sup> jour | Au 10 <sup>e</sup> jour  | Au 20 <sup>e</sup> jour | Au 50 <sup>e</sup> jour | Au 100 <sup>e</sup> jour | Estimation globale du nombre de jours de congé de maladie payés |
|--------------------|--|------------------------|------------------------|--|-------------------------|-------------------------|--------------------------|---|
| Autriche           | 100  | 100                    | 100                    | 100  | 100                     | 100                     | 50                       | Faible  |
| Belgique           | 100  | 100                    | 100                    | 100  | 100                     | 60                      | 60                       | Elevée  |
| Finlande           | 70   | 70                     | 70                     | 70   | 70                      | 70                      | 70                       | Moyenne   |
| Allemagne (2001)   | 100  | 100                    | 100                    | 100  | 100                     | 70                      | 70                       | Elevée  |
| RDA (1988)         | 90   | 90                     | 90                     | 90   | 90                      | 50                      | 50                       | Elevée  |
| Luxembourg         | 100  | 100                    | 100                    | 100  | 100                     | 100                     | 100                      | Elevée  |
| Pays-Bas           | 70   | 70                     | 70                     | 70   | 70                      | 70                      | 70                       | Moyenne   |
| Portugal           | 0  | 0                      | 0                      | 65   | 65                      | 65                      | 65                       | Faible  |
| Suède              | 0  | 80                     | 80                     | 80   | 80                      | 80                      | 80                       | Moyenne   |
| Royaume-Uni        | 0  | 0                      | 0                      | Non calculable par jour; plafond égal à environ 50 pour cent du revenu moyen |                         |                         |                          | Faible  |
| Norvège            | 100  | 100                    | 100                    | 100  | 100                     | 100                     | 100                      | Elevée  |
| Suisse             | 0  | 0                      | 0                      | Selon le contrat propre à l'entreprise ou au secteur                         |                         |                         |                          | Faible  |
| République tchèque | 50   | 50                     | 50                     | 69   | 69                      | 69                      | 69                       | Moyenne   |
| Hongrie            | 80   | 80                     | 80                     | 80   | 70                      | 70                      | 70                       | Moyenne   |
| Slovaquie          | 70   | 70                     | 70                     | 90   | 90                      | 90                      | 90                       | Moyenne   |
| Pologne            | 80   | 80                     | 80                     | 80   | 80                      | 80                      | 80                       | Moyenne   |
| Australie          | Non calculable par jour; plafond égal à environ 50 pour cent du revenu moyen |                        |                        |  |                         |                         |                          | Faible  |
| Etats-Unis         | 0  | 0                      | 0                      | 60   | 60                      | 60                      | 60                       | Faible  |

Notes: *Allemagne*: les données du tableau ont trait à la nouvelle réglementation en vigueur depuis janvier 1999. Pendant la période précédente, d'octobre 1996 à décembre 1998, les congés de maladie payés étaient fixés à 80 pour cent, mais ce pourcentage a été porté à 100 pour cent dans les contrats de salariés de certaines entreprises et secteurs. *Etats-Unis*: les réglementations diffèrent d'un Etat et même d'un comté à l'autre. Le tableau indique des valeurs moyennes plausibles. Les congés de maladie ne sont souvent payés qu'à partir du 8<sup>e</sup> jour de maladie. Des réglementations plus larges sont appliquées dans la fonction publique. La *France* et le *Canada* ont été omis en raison de données manquantes ou non plausibles.

Sources: programmes de sécurité sociale dans le monde, étude du gouvernement américain; base de données MISSOC de la Commission européenne.

peut être complète ou presque nulle<sup>3</sup>. Le tableau ci-dessous<sup>4</sup> donne un aperçu des congés de maladie payés, exprimés en tant que pourcentage du revenu, dans un certain nombre de pays, principalement en Europe, en Australie et aux États-Unis.

Dans la plupart des pays, les indemnités de maladie payées diminuent après plus de trois mois de maladie, ce qui réduit substantiellement le revenu normal.

Dans les pays en développement où les systèmes de sécurité sociale sont souvent moins performants, cela a des répercussions énormes non seulement sur l'employé malade, mais aussi sur sa famille. Les femmes, qui travaillent plus souvent à temps partiel, sont davantage touchées par une diminution de leur revenu, qui est déjà assez faible. À la perte de revenu viennent s'ajouter les frais de consultation médicale, de médicaments et de soins hospitaliers pris en charge par l'individu.

### **Conséquences de la violence au travail au niveau de l'organisation**

Plusieurs facteurs doivent être pris en compte pour évaluer le coût que la violence au travail représente pour l'organisation. Il y a premièrement les coûts liés à l'absentéisme accru pour cause de maladie et de mise à la retraite anticipée; deuxièmement, une augmentation de la rotation du personnel et des frais de remplacement; troisièmement, une baisse de la productivité et le préjudice porté à la production ou à l'équipement; enfin, les coûts en rapport avec les plaintes et les litiges.

### **Absentéisme pour cause de maladie**

L'augmentation de l'absentéisme pour cause de maladie n'affecte pas seulement le travailleur, qui subit une perte partielle ou totale de revenu, mais aussi l'employeur, qui doit payer une partie de l'indemnité de maladie. À cet égard, les systèmes varient d'un pays à l'autre: les contributions patronales peuvent aller de 100 pour cent des coûts de l'indemnité de maladie, qui

sont assumés soit directement, soit indirectement à travers des régimes d'assurances, à une partie de l'indemnité de maladie, le reste étant pris en charge par le système national de sécurité sociale. À noter que, quel que soit le régime en vigueur, l'employeur devra supporter des frais administratifs supplémentaires<sup>5</sup>. La facture peut être plus lourde si rien n'est fait pour prévenir la violence au travail. D'après la centrale des syndicats britanniques, Trades Union Congress (TUC)<sup>6</sup>, plus de trois millions de jours de travail sont perdus chaque année à cause d'actes de violence au travail. Le coût que cette perte de temps et de production et ces compensations représentent pour l'industrie s'élève à des centaines de millions de livres sterling. Le troisième rapport européen sur les conditions de travail, qui se base sur 21 500 interviews réalisées en face-à-face avec des travailleurs de toute l'Europe en 1996, arrive à la même conclusion: l'absentéisme pour raisons de santé augmente avec la violence au travail. Ainsi:

- 35 pour cent des travailleurs exposés à la violence physique se sont absentés de leur travail au cours des douze derniers mois;
- 34 pour cent des travailleurs exposés aux brimades se sont absentés de leur travail au cours des douze derniers mois;
- 31 pour cent des travailleurs exposés au harcèlement sexuel se sont absentés de leur travail au cours des douze derniers mois.

### **Augmentation de la rotation du personnel et des coûts de remplacement**

Lorsque des victimes d'actes de violence liés au travail s'absentent de leur poste pour de plus longues périodes, les employeurs doivent trouver des solutions pour les remplacer. Leur absentéisme peut entraîner une surcharge de travail pour le personnel existant ou rendre nécessaire le recrutement de nouveaux employés. La

formation du personnel existant ou l'engagement de nouveaux collaborateurs impliquent des frais supplémentaires. Il faut en outre tenir compte des coûts administratifs liés au recrutement de nouveaux collaborateurs (annonces, procédure de sélection, tests, interviews, etc.). D'après une étude de cas sur l'Afrique du Sud, intitulée «La violence au travail dans le secteur de la santé»<sup>7</sup> (2003), le coût lié au remplacement d'un professionnel dans ce pays oscille de 25 000 à 45 000 rands par personne (1 dollar EU = 6,88 rands en novembre 2003). Il y a aussi les indemnités de départ pour cause de maladie, les retraites anticipées, les frais juridiques (les coûts que les 1 578 audiences de conciliation représentent pour le secteur privé et les frais de compensation pourraient s'élever, pour l'année passée, à plusieurs millions de rands). L'impact de l'absentéisme et des soins reçus pour cause de violences physiques au travail peut d'ores et déjà se chiffrer à plusieurs centaines de milliers, voire plusieurs millions de rands.

formances actuelles en tant que pourcentage de leur capacité de travail.

Les résultats indiquent que le groupe des «victimes actuelles de brimades» enregistre une baisse de productivité de 15 pour cent, tandis que, pour le groupe des personnes qui «ne sont pas victimes de brimades et n'en sont pas témoins», cette baisse n'est que de 8 pour cent. Autrement dit, le groupe de «victimes actuelles de brimades» est deux fois moins productif que l'autre groupe. Les résultats indiquent également que les victimes de brimades au cours des cinq années précédentes présentent une baisse de productivité de 12 pour cent. L'étude montre qu'un quart des participants étaient ou avaient été victimes de brimades au cours des cinq années précédentes; on peut donc conclure que 25 pour cent des employés avaient une baisse de productivité de 4 à 7 pour cent due aux brimades. Une autre étude de l'Université de Bergen, en Norvège, indique que 80 pour cent des personnes touchées par le harcèlement au travail verront tôt ou tard leur productivité diminuer<sup>8</sup>.

### Baisse de la productivité, préjudice à la production ou à l'équipement

Le rapport du BIT *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment* fait référence à une récente étude britannique menée à l'échelle nationale sur les brimades au travail. Le bureau Hoel & Cooper a demandé aux participants d'évaluer leurs propres per-

### Coûts en rapport avec les plaintes et les litiges

Les coûts liés aux plaintes et aux litiges dépendent dans une grande mesure de pratiques différentes d'un pays à l'autre. Là où les demandes d'indemnisation et les litiges en rapport avec les accidents et les maladies du travail sont courants, ces coûts peuvent être considérables. Toutefois, pour

### Impact de la violence sur la productivité

|   | Capacité de travail (%) | Baisse de productivité (%) | Différence de productivité entre les victimes de brimades et les autres (%) | Proportion du personnel victime de brimades (%) |
|---|-------------------------|----------------------------|---|---|
| Victimes actuelles de brimades                          | 85                      | 15                         | 7 (15 - 8)  | 25  |
| Anciennes victimes de brimades                          | 88                      | 12                         | 4 (12 - 8)  | 25  |
| Témoins de brimades                                     | 90                      | 10                         |   |   |
| Ne sont pas victimes de brimades/ n'en sont pas témoins | 92                      | 8                          |   |   |



chaque cas susceptible d'aboutir au tribunal, il y a probablement un grand nombre de plaintes qui trouvent une issue au sein de l'organisation<sup>9</sup>. En août 2003, une société de transport danoise a été condamnée à payer 50 000 couronnes danoises (1 dollar EU = 6,35 couronnes en novembre 2003) à un stagiaire après qu'il fut tombé malade à cause du harcèlement extrême et des brimades que ses collègues lui ont infligés. On lui a adressé des remarques désobligeantes au sujet de son apparence physique et sa boîte à outils a été remplie d'ordures. D'après le syndicat des métallurgistes danois (*Danske Metal*)<sup>10</sup>, cette situation intolérable sur le lieu de travail a causé des symptômes d'anxiété et des vertiges chez le stagiaire, qui a été obligé de se mettre en congé de maladie. Trois mois plus tard, il a donné son préavis et a quitté la société.

Ce genre de situation peut avoir des conséquences négatives pour l'organisation, en ternissant son image et en rendant plus difficile le recrutement de nouveaux collaborateurs.

### Conséquences de la violence au travail pour la société

En fin de compte, nous subissons tous les effets négatifs de la violence au travail, que ce soit à cause de la détérioration de nos relations avec notre famille, nos amis et nos collègues, ou de l'augmentation des impôts nécessaire pour payer les soins de santé financés par l'Etat, les frais de réadaptation professionnelle, les allocations de chômage et le coût de recyclage des victimes. Les effets de la violence au travail peuvent aussi augmenter le niveau d'anxiété dans la société.

Une étude sud-africaine sur la violence au travail dans le secteur de la santé<sup>11</sup> montre qu'un incident de violence physique entraîne un sentiment général de mécontentement et que la qualité des services baisse. La violence psychologique cause des tensions et des attitudes moins humaines vis-à-vis des patients. Elle a un effet nuisible sur la relation entre le patient et le travailleur de la santé.

Le fait que les travailleurs de la santé sont particulièrement menacés par la violence au travail – près d'un quart de tous les incidents violents au travail concernent en effet ce secteur<sup>12</sup> – est préoccupant. On peut supposer qu'une baisse de qualité similaire se produit dans d'autres secteurs importants, tels que le secteur de l'éducation. La relation entre l'enseignant et l'élève aura un impact important sur la qualité de l'éducation que nos enfants reçoivent.

Un niveau élevé de violence au travail pourrait avoir comme conséquence ultime le départ du personnel vers d'autres pays. En ce qui concerne les travailleurs sud-africains de la santé, ils sont souvent désabusés par le niveau élevé de violence au travail et partent vers de meilleurs horizons. Ce type de «fuite des cerveaux» est susceptible d'entraîner une pénurie d'employés dans certains secteurs spécifiques, ce qui pourrait avoir des répercussions négatives sur les pays concernés.

### La prévention s'avère payante

Comme la plupart des gens passent plus d'un tiers de leur vie adulte au travail, il est évident que l'environnement de travail a une influence énorme sur leur vie, non seulement professionnelle mais aussi familiale. La question ne se résume pas à la maladie ou aux blessures causées par la violence: elle concerne l'environnement de travail dans son ensemble. Elle porte aussi sur la manière dont notre santé en tant que travailleurs affecte nos familles et notre communauté. Si l'environnement de travail d'une personne est sain et sûr, cette personne tend à avoir un plus grand degré de satisfaction, de meilleures relations avec ses collègues et la direction, et une efficacité et une productivité plus élevées que celles d'une personne qui subit un environnement de travail néfaste.

Même s'il est difficile d'estimer le coût exact de la violence au travail, il est clair que ce coût est élevé et qu'il est dans l'intérêt de toutes les parties de résoudre le problème. Afin de prévenir et de réduire la violence au travail, certaines mesures ont

déjà été prises au niveau du lieu de travail et aux niveaux sectoriel, national et international. L'article de Luc Demaret (voir en page 43) met en lumière certaines bonnes pratiques mises en œuvre par les syndicats dans ce domaine, tandis que l'article de Ian Graham (voir en page 61) et l'article sur le recueil de directives pratiques de l'OIT exposent certaines mesures législatives. Toutes montrent qu'à long terme la prévention s'avère toujours payante.

## Notes

<sup>1</sup> *Know your rights, Tackling Violence at Work*, TUC Online, [www.tuc.org.uk/tuc/rights\\_violence.cfm](http://www.tuc.org.uk/tuc/rights_violence.cfm).

<sup>2</sup> *Stopp jobb-mobben*, Landsforeningen mot mobbing på arbeidsplassen (LMM), septembre 2002.

<sup>3</sup> *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*, Bureau international du Travail (BIT), Helge Hoel, Kate Sparks

et Cary L. Cooper, University of Manchester, Institute of Science and Technology.

<sup>4</sup> CESifo/DICE, [www.cesifo.de/pls/diceguest/download/F5614/SICK%2DLEA%2DPAY.PDF](http://www.cesifo.de/pls/diceguest/download/F5614/SICK%2DLEA%2DPAY.PDF).

<sup>5</sup> Cf. note 3.

<sup>6</sup> Cf. note 1.

<sup>7</sup> *Workplace violence in the health sector, Country Case Study: South Africa*, Susan Steinman, ILO, IGN, WHO, PSI, 2003, [www.icn.ch/SewWorkplace/WPV\\_HS\\_SouthAfrica.pdf](http://www.icn.ch/SewWorkplace/WPV_HS_SouthAfrica.pdf).

<sup>8</sup> *Berusende Mobbing*, Autorité norvégienne d'inspection du travail, [www.arbeidstilsynet.no/publikasjoner/arbeidervern/art52.html](http://www.arbeidstilsynet.no/publikasjoner/arbeidervern/art52.html).

<sup>9</sup> Cf. note 3.

<sup>10</sup> *Metal vinder første sag om mobning*, Dansk Metal, 26 août 2003, [www.danskmatal.dk/sw9910.asp](http://www.danskmatal.dk/sw9910.asp).

<sup>11</sup> Cf. note 7.

<sup>12</sup> *Workplace violence in the health sector, Country case studies, Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study*, rapport de synthèse de l'OIT par Vittorio di Martino, [www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf](http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf).

# L'action syndicale face à la violence au travail

*Les organisations syndicales jouent un rôle de premier plan dans la lutte contre la violence sur le lieu de travail. Mais leurs efforts se heurtent encore souvent au mur du silence qui entoure les victimes.*

---

Luc Demaret

Rédacteur en chef  
Education ouvrière  
BIT

---

**M**ai 2003, des militants altermondialistes installés au Parc des Bastions à Genève refont le monde. A la veille du sommet des chefs d'Etat du G8 à Evian (France), le groupe des sept pays les plus industrialisés (Allemagne, Canada, Etats-Unis, France, Italie, Japon, Royaume-Uni) et la Russie, qui doit se tenir dans la petite cité thermale en bordure du lac Léman, l'heure est à la résistance. Car, estiment fort justement les jeunes contestataires, «les informations sur le travail et sur les conditions de travail manquent dans la mobilisation contre le G8». Le débat est animé. On dissèque les transformations du monde du travail, l'individualisation toujours plus grande imposée aux travailleurs et travailleuses, les processus d'exclusion, le syndicalisme «en perte de vitesse». Mais pour s'opposer aux grands de ce monde il faut des idées, «du concret!». Très vite un thème fait l'unanimité: «la violence au travail». En reprenant ce sujet, «les syndicats se remettraient en phase avec l'un des principaux soucis des travailleurs et pourraient retrouver une jeunesse, ils pourraient conjuguer des mouvements de fond dans et hors de la sphère du travail», martèlent les militants. L'analyse est perspicace: on estime aujourd'hui que des dizaines de millions de travailleurs sont victimes des multiples formes que peut prendre la violence, interne ou externe, sur leurs lieux de travail. Que les organisations syndicales doivent s'attaquer au fléau semble une

évidence. Si ce n'est que celles-ci n'ont, fort heureusement, pas attendu la sympathique soirée de réflexion d'Evian pour relever le défi et que, face à l'ampleur croissante du phénomène, elles conviennent que beaucoup reste à faire.

C'est en réalité bien avant que le «mobbing» ou «harcèlement moral», expression française désormais consacrée, fasse la une des magazines et émissions-débats en télévision ou en radio et bien avant la parution des ouvrages tels celui de Heinz Leyman<sup>1</sup> ou celui de Marie-France Hiri-goyen<sup>2</sup>, qui font aujourd'hui autorité en la matière, que les syndicats ont tiré la sonnette d'alarme.

Dès le début des années quatre-vingt-dix, le syndicat suisse des services publics, le SSP/VPOD, relatait dans les feuilles du journal destiné à ses militants sa campagne pour assurer la défense de quatre employées qui avaient dénoncé courageusement le comportement du haut fonctionnaire qui était leur supérieur hiérarchique. Le cas permettra que, du côté suisse du lac Léman, le Canton de Genève se dote d'une nouvelle voie de droit, l'«enquête interne», qui offre maintenant aux victimes de harcèlement une bien meilleure protection que celle qui était prévue jusque-là dans le cadre de la procédure de médiation, laquelle n'était pas très adaptée à ce genre d'affaire. Il fallait même obtenir l'accord du présumé harceleur pour la mettre en route.

## Les syndicats tirent la sonnette d'alarme

Lorsque le Bureau international du Travail se saisit du dossier de la violence sur le lieu de travail et publie, en 1998, un rapport – dont on dit, à l'époque, qu'il représente l'étude la plus approfondie jamais réalisée au niveau mondial sur le sujet –, une bonne partie des informations dont dispose l'agence onusienne provient des organisations syndicales. Du syndicat canadien de la fonction publique (CUPE), par exemple, qui avait, dès 1994, étudié les violences dont étaient victimes de nombreux travailleurs et travailleuses des services publics. En 1997, le syndicat britannique du secteur public, UNISON, attirait quant à lui l'attention sur le fait que 26,4 pour cent des personnes qui avaient quitté leur emploi dans la fonction publique au Royaume-Uni cette année-là l'avaient fait à cause de la violence au travail, le «bullying», selon l'expression anglaise qui évoque à la fois les brimades et la tyrannie dont peuvent se rendre coupables des supérieurs hiérarchiques, des collègues de travail ou des usagers et clients dans les services. Un cinquième de ces personnes n'avaient pas directement subi la violence, mais le simple fait d'en avoir été témoin, de manière répétée, a suffi pour les conduire à vouloir changer d'employeur.

«Dès mon premier jour au service du syndicat, j'ai eu à traiter des affaires qui concernaient la sécurité de nos membres», se souvient Michael Farhat, permanent au syndicat des trams et bus dans l'Etat de Nouvelle-Galles du Sud en Australie. Michael a quitté ses fonctions en 2001 pour une retraite bien méritée mais il a encore en mémoire cet incident à la station de métro Blacktown, où il dut faire face à une vague de violence à l'encontre des guichetiers et conducteurs, car la violence peut aussi être physique et provenir de l'extérieur, un véritable fléau dans les services publics, estime l'Internationale des services publics<sup>3</sup>. «Ce jour-là, un de nos membres avait été attaqué et blessé par un passager qui avait enfoncé le portail de la station alors que quatre vigiles de la CityRail étaient présents»,

raconte Farhat. «J'ai visité la station et au cours d'une réunion avec le personnel nous avons mis au point un plan pour éviter de nouveaux incidents. Suite à notre intervention, la direction a accepté de former un comité et d'adopter une politique sur la violence au travail sur l'ensemble du réseau», poursuit le syndicaliste. Sans doute, la menace d'arrêt de travail qu'avait lancé le syndicat a-t-elle permis d'accélérer les choses. La formation figurait au cœur des revendications du syndicat australien. Elle est aussi au cœur des demandes formulées un peu partout par les organisations de travailleurs notamment dans les services publics. Au Royaume-Uni, on y a recensé pas moins de 1,3 million d'incidents violents en 1999, mais seuls 18 pour cent des travailleurs avaient eu une formation pour pouvoir appréhender des situations à risques.

Une récente étude<sup>4</sup>, syndicale à nouveau, effectuée en Bulgarie a constaté que tant le public que le personnel semblaient ignorer l'étendue du problème de violence sur le lieu de travail alors que, selon les sondages effectués, elle affecte près de 40 pour cent des travailleurs et travailleuses sous forme de harcèlement moral et qu'un travailleur sur dix confirme avoir déjà été témoin d'une agression physique dans le cadre du travail. En Norvège, selon leur syndicat, un cinquième des travailleurs sociaux ont fait les frais de la violence sur leurs lieux de travail.

## Violence et déréglementation

La protection de l'intégrité physique et morale de leurs membres est bien sûr la première raison de l'engagement des syndicats dans le combat contre la violence sur le lieu de travail, d'autant qu'une bonne partie des cas de harcèlement sont le fait de supérieurs hiérarchiques. Mais ce combat en rejoint d'autres: celui contre la précarité et celui, tout aussi essentiel, pour la liberté syndicale.

Si le lien causal entre déréglementation et flexibilisation du marché du travail et violence accrue reste encore à établir de manière scientifique, de nombreux indices vont dans le sens d'une telle hypo-

thèse. La plupart des sondages montrent que les salariés sous contrat à durée déterminée ont deux fois plus de risque d'être victimes de violence sur leur lieux de travail. En 1999, l'hebdomadaire français *Le Nouvel Observateur* notait, dans un dossier consacré à la violence, que «le chiffre stupéfiant de 5 millions de harcelés avancés par les syndicats britanniques doit être mis en relation avec l'ampleur d'une déréglementation qui outre-Manche a transformé le contrat de travail en simple contrat commercial. Pas de surprise: plus le contrat de travail est précaire, plus le harcèlement est fort»<sup>5</sup>. Ici aussi, les syndicats n'étaient pas aux abonnés absents. Dès 1997, plusieurs «trade unions» britanniques avaient mis en place des numéros verts afin de permettre aux travailleurs de les contacter gratuitement par téléphone pour dénoncer leurs conditions de travail. Près de 40 pour cent des appels concernaient des cas de harcèlement en 2000. Une étude belge<sup>6</sup> publiée en 2003 a constaté que les personnes qui ont un contrat à durée déterminée sont davantage exposées au harcèlement que les personnes qui bénéficient d'un contrat à durée indéterminée. Ce que confirme un rapport finlandais qui ajoute que les jeunes sous contrat précaire sont encore plus vulnérables<sup>7</sup>. Intérimaires, travailleurs et travailleuses à temps partiel, apprentis, nouvelles recrues... violence semble rimer avec vulnérabilité dans l'entreprise.

### Une arme de répression antisyndicale

L'étude belge note également que parmi les quatre événements déclencheurs de violence figure la dénonciation par la victime de dysfonctionnements ou de malversations ou un conflit relatif à l'organisation du travail, ce qui place évidemment les militants syndicaux en première ligne. Dans son dernier rapport annuel, la Confédération internationale des syndicats libres (CISL) estime que 30 000 travailleurs et travailleuses ont été licenciés en 2002 et que 20 000 autres ont fait l'objet de harcèlement uniquement en raison de leurs activités syndicales. C'est, par exemple, le cas de cette infirmière d'un

hôpital de Dhaka au Bangladesh qui avait le malheur d'avoir été élue à la présidence de l'association des infirmières diplômées du pays. Licenciée en 2002 avec neuf autres militants du syndicat, elle a été réintégrée quelques mois plus tard. Non sans efforts: une plainte formelle avait été déposée par l'Internationale des services publics qui a porté son cas devant le Comité de la liberté syndicale du BIT. Celui-ci a jugé que son licenciement était contraire au principe de liberté syndicale que tout pays membre de l'Organisation internationale du Travail se doit de respecter et de faire respecter. Il a également fallu une campagne internationale pour obtenir la réintégration de Nam Meuk et Choy Jantorn, syndicalistes persécutés dans une usine au Cambodge. Ailleurs, c'est par centaines que des travailleurs sont brutalisés ou brimés simplement pour avoir adhéré au syndicat, leurs revendications étant assimilées à du sabotage (voir aussi l'article de Samuel Grumiau sur la violence antisyndicale en page 33).

Tendance? De plus en plus de rapports font état de harcèlement moral à l'encontre de syndicalistes ou de travailleurs et travailleuses dont l'employeur souhaite se séparer. Plus la peine d'avoir recours aux licenciements collectifs, aux plans sociaux qui font mauvaise presse ou aux coûteuses ruptures de contrat. La pression morale, le «placard» et les atteintes à la dignité peuvent avoir raison des plus coriaces. C'est souvent plus discret et moins cher. Agent de maîtrise dans une société de meubles, Marie en sait quelque chose. Elle jouissait pourtant de l'estime de son employeur. Jusqu'au jour où elle s'inquiéta du nombre important des départs (22 licenciements et 18 démissions en sept ans sur un effectif de 15 personnes). Elle s'étonna aussi de la réaction excessive d'une responsable lorsque des collègues émettaient des revendications aussi légitimes que le paiement des heures supplémentaires. Lorsque son patron lui demanda un témoignage pour justifier le licenciement d'un collègue, la coupe était pleine. Elle proposa à ses collègues de former un syndicat et envisagea même de présenter sa candidature comme déléguée. Mal lui en prit. Dès ce jour, les humiliations

et les discriminations sont devenues quotidiennes. Mise au placard dans un entrepôt à peine salubre, Marie sera informée de sa rétrogradation suivie bien entendu d'une diminution de salaire<sup>8</sup>.

## Des «social killers»

«Le harcèlement moral est toujours lié à une relation hiérarchique», observe le docteur Christian Richoux, médecin du travail. Avec presque toujours le même arrière-plan, écrit un mensuel français<sup>9</sup>: la pression économique. Ainsi passe-t-on d'une perversité individuelle à une pathologie d'entreprise où harceler devient une méthode de management. Pousser au départ en étant odieux ou recruter un «social killer» revient moins cher qu'un plan social. «Nous recevons maintenant des plaintes qui concernent cinq ou six personnes», relève pour sa part Loïc Scoarnec, ancien syndicaliste, qui a formé en France l'association «Harcèlement Moral Stop»<sup>10</sup>.

On comprend dès lors l'engagement des organisations syndicales à lutter contre la violence au travail. Une violence qu'il n'ont pas fait que dénoncer. Ici aussi, les exemples d'actions ne manquent pas. Le syndicat britannique Amicus-MSF, qui regroupe plus d'un million de membres dans les secteurs privé et public au Royaume-Uni, a mis au point une charte modèle qui vise à une «tolérance zéro» en matière de violence à l'égard des femmes sur le lieu de travail et a lancé un appel aux employeurs pour qu'ils adoptent une culture de prévention et de formation face à la violence au travail. En Suisse, le syndicat des transports (SEV) est à l'origine d'un accord entre syndicats et entreprises de transports publics, y compris la société des chemins de fer suisses, qui prévoit des mesures conjointes pour assurer la sécurité du personnel et des usagers et diminuer le nombre d'agressions.

Campagnes d'information, aide aux victimes, mise en place de structures spécialisées, codes de bonnes pratiques... les organisations syndicales semblent avoir pris le taureau par les cornes. Comme ce syndicat général du Royaume-Uni (GMB), affilié aux

Congrès des syndicats britanniques (TUC), qui rappelle fièrement que ses 25 000 délégués ont été formés pour aider les employeurs à concevoir et à appliquer des mesures de prévention face à la violence.

## Patrons frileux?

Encore faudra-t-il obtenir un même engagement du côté des employeurs, où la question n'est pas toujours abordée avec le même enthousiasme. «Il faut que les entreprises adoptent des stratégies et des politiques pour bien appréhender les phénomènes qui se cachent derrière la violence», note Jacqueline Mpolokeng, responsable pour la sécurité, la santé, l'environnement et la campagne de lutte contre le VIH/SIDA auprès de la centrale syndicale sud-africaine, COSATU. «J'ai déjà vu des travailleurs être provoqués. La direction n'a même pas cherché à savoir ce qui a pu provoquer la violence et a invoqué la faute grave.» La syndicaliste craint que des travailleurs ne soient licenciés injustement. Le syndicat sud-africain concentre ses efforts sur la formation afin d'éviter à ses membres de se trouver dans des situations qui peuvent provoquer la violence. Sage précaution quand on s'aperçoit des lacunes en la matière du côté des employeurs. «Au cours de mes recherches, explique une spécialiste sud-africaine, Susan Steinman, j'ai constaté que pas mal d'entreprises ne savent même pas si elles ont une politique en la matière ou nient carrément l'existence du problème.»

Le moins qu'on puisse dire, c'est que les fédérations d'employeurs n'embrassent pas de gaité de cœur toutes les demandes syndicales pour protéger les travailleurs contre la violence. Ainsi, lors du vote d'un avis du Conseil économique et social français en novembre 1999, les employeurs ont préféré s'abstenir sur un texte qui, à la satisfaction des organisations syndicales, préconisait la reconnaissance de l'agression comme un accident du travail. Toujours est-il que, depuis janvier 2002, les salariés s'estimant victimes de harcèlement moral en France peuvent se prévaloir de plusieurs dispositions de la loi sur la modernisation

sociale pour se retourner contre leurs harceleurs. Grâce à ces nouvelles dispositions, une salariée de la Caisse régionale d'assurance maladie (CRAM) de Normandie, s'estimant victime de harcèlement moral, a obtenu gain de cause et la condamnation du service médical de la CRAM à une amende de 45 700 euros (environ 40 000 dollars américains), car elle s'était vu refuser plusieurs demandes de mutation et de formation, en dépit des accords prévus par la convention collective de son entreprise.

En juin 2002, c'est la Belgique qui s'est dotée d'une loi sur le harcèlement moral, sexuel et la violence sur le lieu de travail. Soutenue par les organisations syndicales qui ont participé à la rédaction du projet, la loi autorise les syndicats et les associations spécialisées à ester en justice pour défendre une victime de harcèlement. Elle exige des employeurs qu'ils mettent en place des instruments de prévention du risque et de résolution du problème et prévoit des possibilités de recours en cascade qui vont de la simple conciliation à l'action en justice. La victime jouira d'une protection contre le licenciement pendant toute la procédure et même au-delà. Quant au tribunal, il dispose de toute une panoplie de sanctions qui vont de l'injonction à l'auteur pour qu'il cesse ses actes de harcèlement sous peine d'amende à la condamnation pénale, auquel cas des dommages et intérêts pourront même être exigés.

On le voit, la pression syndicale peut faire la différence. Même si, de l'avis des organisations de travailleurs, il reste énormément à faire pour que la dignité au travail soit pleinement respectée. Les progrès seront-ils rapides? Rien n'est moins sûr, si l'on en croit l'attitude de cet employeur français qui, se prévalant des nouvelles dispositions sur le harcèlement moral, a reproché à un de ses employés de faire subir «un harcèlement moral inadmissible» à son supérieur hiérarchique et a engagé une procédure de licenciement à son égard. Coïncidence? L'employé en question est aussi le délégué syndical. Comme le soulignent de nombreux observateurs, aborder la violence au travail exigera aussi un changement de mentalités.

Par ailleurs, plusieurs chercheurs notent que le travailleur ou la travailleuse défendu en cas de violence par un syndicat s'en sortira généralement mieux. Pourtant, les sondages montrent que peu de travailleurs ont le réflexe de se tourner vers leurs délégués syndicaux lorsqu'ils se sentent harcelés ou sont victimes de violence. Isolement, sentiment de fragilité, peur... la chape de plomb qui entoure les victimes de harcèlement reste un obstacle majeur. Briser ce mur du silence est leur premier défi. Un défi que la solidarité sur le lieu de travail peut aider à relever.

## Notes

<sup>1</sup> Leyman, H.: *Le mobbing: la persécution au travail* (Paris, Editions du Seuil, 1996).

<sup>2</sup> Hirigoyen, M.-F.: *Le harcèlement moral – La violence perverse au quotidien* (Paris, Syros, 1998).

<sup>3</sup> La plupart des études confirment que les employé(e)s des services publics en contact avec des usagers sont davantage exposés à la violence physique. Par ailleurs, selon des recherches effectuées en Belgique, ils auraient aussi deux fois plus de chances d'être victimes de harcèlement moral.

<sup>4</sup> Tomev, L., Daskalova, N., Ivanova, V.: *Workplace violence in the health sector, case study Bulgaria*, rapport produit dans le cadre d'un projet conjoint lancé par l'Internationale des services publics, le BIT, l'Organisation mondiale de la santé et le Conseil international des infirmières, Genève, 2003.

<sup>5</sup> Voir Malaurie, G.: «Ces collègues et patrons qui vous rendent fou», *Le Nouvel Observateur* (Paris), semaine du 21 janvier 1999.

<sup>6</sup> Garcia, A. et al.: *Violences au travail, harcèlement moral et sexuel*, synthèse d'une recherche réalisée par le Département des sciences politiques et sociales de l'Université catholique de Louvain à la demande de la Direction générale Humanisation du travail du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, avril 2003, [www.meta.fgov.be](http://www.meta.fgov.be).

<sup>7</sup> Cette étude, effectuée par le Syndicat des travailleurs de la santé et des services sociaux de Finlande (TEHY), n'est disponible qu'en finnois, mais un résumé en anglais existe sur le site de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail: [www.eurofound.ie/working/2003/12/FI0312NU02.htm](http://www.eurofound.ie/working/2003/12/FI0312NU02.htm).

<sup>8</sup> L'histoire de Marie est relatée sur le site web de la Fédération de la métallurgie de la Confédération générale du travail (CGT) de France: <http://cgtj.free.fr/dossiers%20pratiques/harcelement1.htm>.

<sup>9</sup> Seyrig, S.: «Harcèlement moral: la grande confusion», *L'Entreprise* (Paris), mensuel daté de septembre 2003.

<sup>10</sup> [www.hmstop.com](http://www.hmstop.com).





# «Nous ne devons pas tolérer cela»: la protection du personnel de santé britannique

*Dans le monde entier, le personnel de santé est un des groupes les plus exposés à la violence au travail. Une augmentation en flèche des agressions contre les professionnels de la santé britanniques a provoqué la réaction du gouvernement. A-t-elle été efficace? Quels enseignements peut-on en tirer?*

---

Adrian Hock  
Journaliste

---

La violence fait planer une menace quotidienne sur le principal employeur d'Europe.

Créé en 1948, le Service national de la santé britannique (National Health Service, NHS) fournit toute la gamme des soins de santé, la plupart du temps gratuitement. Il emploie environ un million de personnes rien qu'au Royaume-Uni, soit quelque cinq pour cent de la population active<sup>1</sup>.

Il est indéniable que le NHS a eu un effet positif. La médecine sociale a rapidement bénéficié d'un large soutien au Royaume-Uni. Aujourd'hui, aucun homme politique, de quelque bord qu'il soit, n'oserait se prononcer contre le NHS.

Cet organisme gigantesque est toutefois confronté à de graves problèmes. L'augmentation de la demande et les restrictions budgétaires ont épuisé ses ressources. Il y a souvent de longues listes d'attente pour un traitement, notamment en chirurgie, ce qui augmente le stress du personnel, déjà surchargé.

Le personnel du NHS doit en plus faire face aux agressions. Les infirmières ont ainsi quatre fois plus de chances d'être confrontées à la violence et aux agressions au travail que les autres travailleurs britanniques<sup>2</sup>.

A cet égard, le Royaume-Uni ne constitue pas une exception. Dans le monde entier, le personnel de santé est un des groupes les plus exposés. Les auteurs d'agressions sont généralement des patients et

des visiteurs, bien que les brimades puissent aussi être le fait de collègues ou de supérieurs hiérarchiques. La situation est si grave que plusieurs organisations internationales, y compris l'Organisation internationale du Travail (OIT), ont élaboré des directives spéciales pour lutter contre la violence au travail dans le secteur de la santé (cf. encadré *Plan de paix pour les professionnels de la santé du monde entier*).

Au Royaume-Uni, les agressions contre le personnel de santé en étaient arrivées à un tel point que le gouvernement se devait de réagir. Les employeurs britanniques ont, en vertu de la loi, un «devoir de diligence» à l'égard de leurs employés. Or c'est l'Etat qui, en dernière instance, est l'employeur des travailleurs du NHS.

Deux initiatives gouvernementales, lancées en octobre 1999, visent à mettre fin à la violence au travail dans le NHS:

- La **zone tolérance zéro au NHS** est une campagne dont le but est de sensibiliser le personnel du NHS à la nécessité de signaler la violence et les menaces, de l'assurer que la question est traitée et, surtout, de faire savoir au public que la violence au NHS est inadmissible et qu'elle doit en être bannie. La campagne est placée sous le slogan «*Nous ne devons pas tolérer cela*». Les conseils aux cadres du NHS font partie de l'initiative. Des directives et un site Web spécial encouragent les «bonnes pratiques»<sup>3</sup>.

- L'initiative **Travailler ensemble**, qui vise à «assurer un personnel de qualité pour le NHS», comprend des dispositions relatives à l'enregistrement et à la réduction des actes de violence. Les autorités sanitaires et les «trusts» (l'équivalent, pour le NHS, des unités opérationnelles) doivent mettre en place des systèmes d'enregistrement des incidents violents et des agressions. Le but était de réduire les incidents de 20 pour cent pour 2001 et de 30 pour cent pour 2003. L'initiative a ensuite été intégrée à la stratégie générale des ressources humaines du NHS.

Cette augmentation vertigineuse peut être due en partie à un «meilleur signalement, et à un recours plus fréquent à la définition commune, qui comprend les agressions verbales». Toutefois, le rapport cite également «une augmentation des activités hospitalières, les exigences plus fortes des patients et les frustrations dues aux listes d'attente qui s'allongent». Il relève aussi «une tendance accrue à recourir à l'agression physique et verbale dans l'ensemble de la société».

### Réticences

En fait, il y a toujours «un niveau élevé et varié d'omission de déclaration des incidents (que nous estimons à environ 39 pour cent)». Certaines raisons sont avancées par le personnel du NHS pour ne pas signaler les incidents: «il craint qu'un incident ne soit perçu comme la manifestation de son incapacité à gérer l'incident, il ne veut pas attirer l'attention sur lui et les formulaires de signalement sont trop compliqués ou inadéquats». Le personnel du NHS craint aussi l'absence d'action ou de soutien. Des enquêtes sur le personnel montrent qu'«un manque de feedback sur les actions entreprises pour gérer ou réduire les incidents décourage leur signalement».

Bien que «tous les trusts du NHS aient adopté les valeurs mises en exergue par la campagne», l'audit a constaté de grandes différences entre les actions entreprises et entre les normes de signalement, y compris les définitions.

Autre lacune: le soutien psychologique. «Une enquête effectuée par *Nursing Times* auprès de 1 500 infirmières en avril 2002 a montré que, sur les 581 d'entre elles qui avaient été agressées dans l'exercice de leur fonction, seules 11 pour cent avaient reçu un soutien psychologique après l'incident. C'est peut-être une raison importante qui pousse le personnel à ne pas signaler les incidents»<sup>6</sup>.

La campagne sur la tolérance zéro met aussi l'accent sur la nécessité de fournir à tout le personnel concerné une formation

### La violence continue à augmenter

Ces initiatives ont-elles été efficaces? A ce stade, l'étude réalisée par le ministère de la Santé n'a rien de réjouissant. En 2000-2001, elle a enregistré 84 214 cas d'incidents violents et d'agressions, soit une *augmentation* de 30 pour cent par rapport à 1998-1999.

Un autre rapport sur les progrès a été publié par le Bureau des comptes (*Audit Office*), un organisme public de contrôle des dépenses institué par le parlement britannique, mais indépendant du gouvernement. En 1996, le Bureau des comptes a publié un rapport d'évaluation sur la sécurité et la santé dans une partie du NHS<sup>4</sup>. On lit dans ce rapport, qui soulève également le problème de la violence, que les informations sur l'ampleur des incidents et leur coût sont lacunaires. Le rapport a contribué au lancement des initiatives en 1999.

Le Bureau des comptes a maintenant réévalué la question. Une nouvelle étude se focalise sur la violence et les agressions au sein du NHS<sup>5</sup>. Ces cas représentent 40 pour cent de tous les incidents concernant la sécurité et la santé au NHS signalés en 2001-2002. L'étude du Bureau montre, pour la même période, une augmentation de 13 pour cent des cas signalés de violence et d'agression, qui passent à 95 501. Il y a des différences d'une région à l'autre et entre les différentes branches du service. Le personnel psychiatrique est particulièrement exposé.

## Plan de paix pour les professionnels de la santé du monde entier

Près d'un quart des actes de violence au travail sont commis dans le secteur de la santé. Plus de la moitié des professionnels de la santé sont concernés.

Afin de s'attaquer à ce problème de taille, des directives internationales communes ont été adoptées en 2002 par l'OIT, le Conseil international des infirmières (CII), l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et l'Internationale des services publics (ISP)<sup>1</sup>.

- En mettant l'accent sur la prévention, les directives donnent des conseils sur la manière de réaliser des évaluations des risques au travail et d'identifier les auteurs et les victimes potentiels. Elles plaident également pour une approche intégrée et systématique, basée sur la participation. Les rôles divers sont décrits de manière détaillée:
- Les gouvernements et les autorités compétentes devraient «fournir le cadre nécessaire pour réduire et éliminer ce type de violence».
- Les employeurs et les organisations devraient «fournir et promouvoir un environnement de travail exempt de violence».
- Les travailleurs devraient, «dans toute la mesure de leurs moyens, réduire et éliminer les risques liés à la violence au travail».
- Les syndicats, les conseils professionnels et les associations devraient «lancer des initiatives et des mécanismes visant à réduire et à éliminer les risques liés à la violence au travail, et participer et contribuer à ceux-ci».
- La «communauté au sens large» (médias, instituts de recherche et de formation, spécialistes de la violence au travail, groupes de défense des consommateurs/des patients, la police et d'autres professionnels de la justice pénale, des ONG actives dans le domaine de la violence au travail, de la sécurité et de la santé, des droits de l'homme et de la promotion de l'égalité des sexes) devraient «soutenir activement les initiatives de lutte contre la violence au travail et y participer».

La version actuelle de ces directives est expérimentale. Le but est de la confronter à la pratique et de susciter des réactions. A ce stade, le document n'a qu'un statut informel et vise à promouvoir des initiatives aux niveaux international, national et local.

Les directives font partie du travail réalisé par le programme commun de l'OIT, du CII, de l'OMS et de l'ISP sur la violence au travail dans le secteur de la santé. Afin de combler le manque considérable d'informations sur ce sujet, plusieurs études de cas sur des pays et des études transversales ont également été réalisées<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> *Directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*, programme commun OIT/CII/OMS/ISP/ICN/WHO/PSI sur la violence dans le secteur de la santé, Genève, 2002, [www-ilo-mirror.cornell.edu/public/french/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf](http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/french/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf).

<sup>2</sup> *Relationship between work stress and workplace violence in the health sector*, document de travail du programme commun OIT/CII/OMS/ISP/ICN/WHO/PSI sur la violence dans le secteur de la santé, Genève, 2003, [www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/stress-violence.pdf](http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/stress-violence.pdf).

*Workplace violence in the health sector: State of the Art*, Cooper, Cary L. et Swanson, Naomi (directeurs de publication). Document de travail du programme commun OIT/CII/OMS/ISP/ICN/WHO/PSI sur la violence dans le secteur de la santé, Genève, 2002, [www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/state.pdf](http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/state.pdf).

*Workplace violence in the health sector, Country case studies: Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an additional Australian study – Synthesis Report*, di Martino, Vittorio. Document de travail du programme commun OIT/CII/OMS/ISP/ICN/WHO/PSI sur la violence dans le secteur de la santé, Genève, 2002, [www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf](http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/papers/health/violence-ccs.pdf).

On trouvera une liste de publications internationales sur les questions du travail dans les services de la santé à l'adresse suivante: [www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/sectors/health/publ.htm](http://www-ilo-mirror.cornell.edu/public/english/dialogue/sector/sectors/health/publ.htm).

sur la manière de gérer la violence. Toutefois, «80 pour cent des gestionnaires des services d'urgence et 68 pour cent des gestionnaires des services d'ambulance pensent que le niveau et la portée de la formation sur la violence et les agressions suivie par leur personnel sont inadéquats», relève le rapport.

### Coûts élevés

Les mesures de sécurité actuelles comprennent «l'utilisation d'une télévision en circuit fermé (92 pour cent), de systèmes d'alarme (85 pour cent) et d'agents de sécurité (40 pour cent) et/ou la présence de la police (20 pour cent)». Cet argent est-il

dépensé à bon escient? Les rapporteurs sont prudents: «Les éléments quantifiables prouvant l'efficacité de ces mesures sont limités». Ils relèvent également qu'«il faut faire la part des choses entre le niveau de sécurité qui peut être instauré, les exigences opérationnelles des trusts du NHS et la mise en place d'un environnement ouvert aux patients». Les cliniques forteresses peuvent nuire à la santé.

Le rapport appelle à renforcer les points positifs. «Dans les services d'urgence, des mesures telles que la réduction du temps d'attente et l'amélioration de la salle d'attente sont considérées comme essentielles pour réduire la violence et les agressions, car elles suppriment les causes de stress pour les patients et leur famille.» Des exemples d'amélioration des salles d'attente sont cités: «écrans d'information, buvettes et pièces pour les enfants». Toutefois, «beaucoup de trusts ont du mal à défendre un dossier d'investissement par manque de preuves scientifiques de l'efficacité de ces mesures».

Il y a aussi la question controversée de refuser de soigner les récidivistes. Elle soulève des problèmes éthiques pour des travailleurs censés soigner tout le monde. Pour avril 2002, chaque trust devait avoir évalué le bien-fondé d'une politique de refus de soins, mais les rapporteurs ont constaté que seuls 39 pour cent des trusts avaient adopté une politique en la matière, et que 44 pour cent étaient en train d'en définir une. Le délai a alors été reporté à octobre 2002. «Dans la pratique, la plupart des trusts ont trouvé cela difficile à réaliser.»

Quel est le coût de la violence? Il n'y a pas de données fiables pour le NHS, mais d'après l'«estimation approximative» des rapporteurs, «le coût direct est vraisemblablement d'au moins 69 millions de livres sterling par an» [soit environ 116 millions de dollars EU ou 99 millions d'euros]. Cette estimation n'inclut pas le coût financier lié au remplacement du personnel, aux soins et à l'indemnisation. Il ne tient pas davantage compte du coût humain, tel que «la souffrance physique et/ou psychologique et le niveau de stress accru, qui sont substantiels», et «l'effet de la violence sur la confiance et la fidélisation du personnel».

## Recommandations au gouvernement

Les rapporteurs ont adressé les recommandations suivantes au ministre de la Santé:

- Adopter une nouvelle **directive sur des normes de signalement cohérentes**.
- Favoriser l'inclusion, dans les **rapports sur la sécurité et la santé**, des questions liées à la violence et aux agressions.
- Faire en sorte que le nouveau **système électronique d'enregistrement du personnel** du NHS soit «conçu de manière à saisir les informations sur les raisons des maladies, des absences et de la rotation du personnel liées au travail, y compris les raisons liées à la violence et aux agressions».
- Contribuer à mettre au point «une **méthodologie des coûts solide**» concernant la violence.
- Aider les trusts à **clarifier les aspects juridiques des politiques** en matière de violence et d'agression.
- Encourager les trusts à **intégrer leurs stratégies** de gestion de la violence et des agressions dans leurs dispositions générales de gestion des risques.
- Mettre en place un système d'**accréditation pour toutes les formations** sur la manière de gérer la violence et les agressions.
- Continuer à **promouvoir des exemples de bonnes pratiques** sur le site Web consacré à la zone de tolérance zéro.
- **Echanger des bonnes pratiques** avec d'autres services et industries des secteurs public et privé.
- Commander des **études visant à déterminer dans quelle mesure et pourquoi le personnel ne signale pas des incidents graves à la police** et des études sur la procédure de poursuite telle qu'appliquée au sein du NHS.
- Réévaluer la **directive sur le refus de soins**, afin de faire en sorte qu'elle soit appliquée de manière cohérente et dans tous les secteurs du NHS.

- Veiller à ce que **«la réduction de la violence continue à faire partie de la stratégie visant à améliorer la qualité des conditions de travail au NHS»**. A cet égard, il «importe que les gestionnaires de la sécurité et de la santé et les représentants du personnel soient consultés avant de procéder à tout changement».

### Recommandations aux directions

Des recommandations similaires sont adressées aux trusts du NHS, qui devraient également:

- Faire en sorte que leurs politiques «favorisent clairement **la pratique du signalement**».
- Réévaluer les **systèmes et les procédures de signalement des incidents**, en assurant une définition adéquate de l'information demandée.
- Faire en sorte que les «interviews de départ» – menées avec les employés du NHS qui décident de quitter le service – **«identifient les cas dans lesquels l'employé part parce qu'il craint ou a subi des actes de violence ou des agressions»**. Les résultats devraient se traduire par des «plans d'action».
- Réévaluer leurs **politiques en matière de violence et d'agressions**, «en y incluant le refus de soins» et «en faisant en sorte qu'elles reflètent les vues du personnel, de ses représentants, de la police et des conseillers juridiques».
- Adopter une **approche plus stratégique dans le domaine de la formation**.
- Veiller à ce que les **stratégies relatives à la santé au travail** comprennent des mesures visant à gérer les effets de la violence et des agressions.
- Mettre en œuvre une **«directive centrale sur l'exécution des poursuites d'une manière cohérente et complète, dans le cadre d'une stratégie comprenant le soutien du personnel»**.
- Veiller à un «respect total de la disposition prévoyant la participation à des **partenariats pour réduire la criminalité**».

### Les syndicats veulent des sanctions plus lourdes

Le rapport a été favorablement accueilli par les syndicats du secteur de la santé britannique, qui réclamaient des mesures plus vigoureuses contre la violence. UNISON, un syndicat représentant plus de 460 000 professionnels de la santé au Royaume-Uni, plaide pour un renforcement des sanctions contre les personnes reconnues coupables d'agressions contre ses membres. Il exige également une meilleure évaluation des risques et de meilleures formations, ainsi qu'une amélioration des partenariats conclus entre les trusts et les autres instances telles que la police.

La campagne de tolérance zéro commence à porter ses fruits, selon Karen Jennings, responsable du secteur santé au sein de l'UNISON. «Elle fait de plus en plus comprendre au personnel, à la direction et au public qu'il est tout bonnement inacceptable que le personnel du NHS travaille la peur au ventre.» Elle ajoute cependant qu'«il y a manifestement encore beaucoup à faire pour réduire davantage les risques de violence contre le personnel».

### Notes

<sup>1</sup> Si l'on prend en considération son personnel dans l'ensemble du Royaume-Uni, le NHS est le plus grand employeur d'Europe. D'après la BBC, le NHS est sans doute aussi le troisième employeur au monde – après l'armée chinoise et les chemins de fer indiens.

<sup>2</sup> *Violence at work: New Findings of the British Crime Survey 2000*, Home Office and Health and Safety Executive, Londres, juillet 2001.

<sup>3</sup> [www.nhs.uk/zerotolerance/](http://www.nhs.uk/zerotolerance/).

<sup>4</sup> HC 82 Session 1996-97, *Health and Safety in NHS Acute Hospital Trusts in England*, et Committee of Public Accounts Second Report, 1997-98, *Health and Safety in NHS Acute Hospital Trusts in England*, Stationery Office, Londres.

<sup>5</sup> *A Safer Place to Work – Protecting NHS hospital and ambulance staff from violence and aggression*, Stationery Office, Londres, mars 2003, [www.nao.gov.uk/publications/nao\\_reports/02-03/0203527.pdf](http://www.nao.gov.uk/publications/nao_reports/02-03/0203527.pdf).

A ne pas confondre avec un autre rapport de 2003 du Bureau des comptes, qui porte le même titre et couvre des questions générales liées à la sécurité et à la santé au travail au sein du NHS.

<sup>6</sup> *Nursing Times*, Londres, 14 mai 2002, volume 98, n° 20.



# SOLVE: l'OIT s'attaque à la violence au travail

*La violence et les autres problèmes psychosociaux au travail s'alimentent mutuellement. SOLVE, un programme global de formation et d'action de l'OIT, vise à s'attaquer simultanément à ces phénomènes.*

---

David Gold  
Joannah Caborn  
Programme SOLVE  
BIT

---

**S**i la violence a malheureusement toujours fait partie de l'univers du travail, cette situation est en train de changer. Jadis, la violence était présente dans la relation inégale entre les employeurs et les travailleurs, ou entre les travailleurs, ou encore, entre les travailleurs et les clients. Aujourd'hui, grâce au respect croissant des droits de l'homme et à l'influence des syndicats dans de nombreuses régions du monde, elle est devenue inadmissible.

Il n'empêche que la violence continue à frapper des millions de travailleurs à travers le monde. Elle peut revêtir des formes diverses. Certains actes de violence qui trouvent leur origine à l'extérieur du lieu de travail peuvent être psychologiques ou physiques, et être commis, par exemple, par des clients contrariés ou impatients. Par ailleurs, les travailleurs sont parfois victimes de crimes, tels qu'un vol dans un supermarché. Les actes de violence interne peuvent eux aussi être psychologiques ou physiques et être le fait de collègues, de supérieurs ou de subordonnés.

## **La peur n'a pas sa place dans un lieu de travail qui se respecte**

Différents types de violence tendent à se produire plus souvent dans certains secteurs. Les soins de santé, l'enseignement et le commerce de détail, en particulier

les employés de magasins de nuit et les chauffeurs de taxi, sont parmi les métiers les plus exposés à la violence physique externe<sup>1</sup>. Quant à la violence psychologique (qu'il s'agisse de brimades, de harcèlement professionnel ou de violence émotionnelle) entre collègues, elle est susceptible de se produire dans n'importe quelle profession, mais elle est plus difficile à quantifier et, la plupart du temps, elle n'est pas signalée. Il n'y a cependant aucun doute qu'elle est généralisée. D'après une enquête menée en 1998-1999 sur Internet auprès de travailleurs sud-africains, 78 pour cent des personnes interrogées avaient subi un comportement hostile au travail à un moment ou l'autre de leur carrière. En outre, il est établi que tant la violence physique que la violence psychologique ont des conséquences considérables autant pour les personnes qui en sont les témoins que pour celles qui sont directement concernées<sup>2</sup>. L'effet plus général de la violence, celui de l'instauration d'un climat de peur dans le lieu de travail, est souvent négligé. La peur n'a pas sa place dans un lieu de travail qui se respecte et elle devrait être combattue dans la mesure du possible.

Les conséquences de la violence au travail peuvent être énormes, sur le plan tant sanitaire que financier. Pour le travailleur, la violence peut occasionner des blessures, des troubles psychologiques ou physiques, un handicap, voire même la mort. Les témoins d'un acte violent peuvent être

à ce point traumatisés que, s'ils ne reçoivent pas une assistance psychologique adéquate, ils sont susceptibles de souffrir, à long terme, des effets du stress post-traumatique. La violence psychologique conduit parfois à de graves problèmes de santé mentale, voire même à la dépression. En élargissant la perspective, on peut dire qu'elle empoisonne la vie de tous les travailleurs, qu'ils soient directement impliqués ou non, et qu'elle peut entraîner un mécontentement généralisé au travail.

Pour l'employeur, des actes de violence physique et psychologique peuvent se traduire par une augmentation de l'absentéisme et de la rotation du personnel, et par une diminution du moral et de la productivité. Finalement, la viabilité même de l'entreprise peut être menacée à cause de la diminution de la productivité et de l'augmentation des coûts. La perte de productivité a ainsi été quantifiée dans une étude réalisée aux Etats-Unis par l'Université de Caroline du Nord, qui a révélé que 53 pour cent des victimes de violence psychologique perdaient du temps parce qu'elles craignaient de rencontrer leur agresseur. Dans l'ensemble, 46 pour cent des victimes interrogées envisageaient de changer d'emploi pour éviter la personne en question. Le coût total occasionné par les brimades au Royaume-Uni est estimé à 32 milliards de livres sterling par an, tandis qu'aux Etats-Unis le coût de la violence au travail au sens général dépasse les 25 milliards de dollars.

## Le contexte de la violence

Avant de pouvoir déployer des stratégies pour résoudre le problème de la violence au travail, il convient d'appréhender le phénomène dans son contexte. Ainsi, deux vecteurs fondamentaux influent sur la survenance de la violence au travail. Ils doivent occuper une place centrale dans notre théorie quant à la manière de gérer le problème. Premièrement, si la violence au travail stricto sensu constitue un problème lié au travail, les causes de la violence ne respectent pas forcément la limite

entre le lieu de travail et la communauté ou entre le travailleur et la famille. Les problèmes psychosociaux au travail sont différents d'autres problèmes habituels liés au travail. Bien que l'acte violent puisse se produire sur le lieu de travail, l'événement qui l'a entraîné peut avoir eu lieu à la maison, dans la communauté ou l'environnement social.

Le modèle écologique est utilisé pour illustrer les facteurs qui peuvent décrire soit les origines de la violence, soit l'endroit où ses effets se manifestent.

Le schéma 1 montre les interrelations du modèle écologique. Le modèle explique que le comportement peut être influencé par des facteurs individuels (intrapersonnels), des facteurs interpersonnels (sociaux), des facteurs organisationnels (institutionnels), des facteurs communautaires et des facteurs liés à la politique publique, ou influencer ces mêmes facteurs<sup>3</sup>.

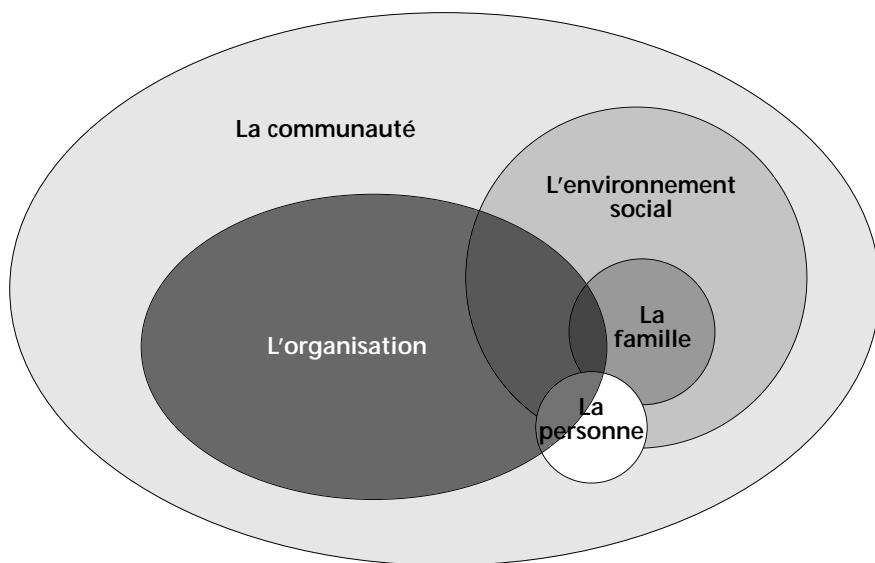
Les interrelations entre les facteurs nous orientent vers une nouvelle manière de gérer la violence au travail. En nous concentrant uniquement sur le lieu de travail, nous passerions à côté des véritables problèmes. Toute intervention contre la violence à partir du lieu de travail doit prendre en compte les influences externes.

Deuxièmement, la survenance de la violence au travail peut être liée à d'autres problèmes psychosociaux. Prenons, par exemple, l'étude de cas suivante:

Certains employés d'un établissement de santé travaillent ensemble depuis plusieurs années. Ils sont issus de la même communauté et font partie de la même famille étendue. L'un d'eux a récemment appris qu'il était séropositif. Par manque de compréhension de la part de ses collègues, il mange désormais seul à la cantine, et ses collègues se montrent distants avec lui car ils craignent à tort de se faire infecter. L'anxiété due au fait qu'il se sait séropositif, l'isolement et la stigmatisation dont il fait l'objet, ainsi que l'effort financier que sa famille doit fournir pour acheter de nouveaux médicaments ont augmenté son niveau de stress. Il s'est



Schéma 1. Le modèle écologique



Source: Di Martino *et al.*, 2002.

mis à fumer et à boire plus souvent de l'alcool. Parfois, il quitte le travail et boit seul à midi. On a constaté qu'il se montrait de plus en plus agressif vis-à-vis de ses collègues et de ses amis. A plusieurs reprises, il insulte ou ennuie certaines personnes au sujet de leur travail ou de leur vie privée. Il est à présent accusé de brimades et encourt des sanctions disciplinaires.

Ce cas, bien que fictif, s'inspire de la réalité. Il est patent que des problèmes psychologiques sont les facteurs de causalité d'autres problèmes psychosociaux. Le VIH/SIDA, le stress, l'alcool et la violence sont interconnectés et peuvent se renforcer mutuellement d'une manière très négative<sup>4</sup>. Par conséquent, dans les entreprises ou les organisations fortement marquées par la violence, il y a un risque élevé qu'un ou plusieurs problèmes psychosociaux supplémentaires soient déjà présents à l'état latent ou qu'ils poseront de sérieux problèmes à court terme. Il est manifeste que l'impact de problèmes psychosociaux multiples sur la santé des travailleurs et

sur la viabilité des entreprises sera encore plus grave que la seule violence. Il y aura une augmentation sensible de l'absentéisme et de la rotation du personnel, ainsi que des maladies et du mécontentement des travailleurs.

Il est dès lors nécessaire d'adopter une nouvelle approche, qui ne traite pas les problèmes psychosociaux en les isolant mais reconnaît les liens réels et complexes qui les unissent. En outre, les liens de causalité entre les problèmes rendent d'autant plus impérative l'adoption d'une stratégie préventive. Si on attend qu'un problème soit jugé assez grave pour justifier une réaction, on permet aussi à d'autres problèmes psychosociaux de s'enraciner. La prévention est la seule manière d'enrayer la spirale descendante qui enchaîne les problèmes. Par conséquent, il est essentiel d'opérer un changement radical de paradigme vers une approche intégrée, proactive et axée sur la prévention.

Schéma 2. Les interrelations entre les problèmes psychosociaux



Source: Di Martino *et al.*, 2002

## La solution de l'OIT

Le programme SOLVE, qui est géré par le programme de l'OIT sur la sécurité au travail, apporte une réponse aux problèmes et aux relations exposés ci-dessus. Il combine les objectifs économiques aux objectifs sociaux en mettant l'accent sur des solutions pratiques et économiques où tout le monde gagne puisqu'elles satisfont les besoins de l'industrie et des travailleurs. Avec la mise en œuvre des activités du programme SOLVE, un dispositif peut être mis en place pour apporter une solution combinée aux problèmes liés à la violence, aux drogues, à l'alcool, au stress, au tabagisme et au VIH/SIDA dans le cadre des programmes de sécurité et de santé au travail et de développement industriel.

Pour s'attaquer à ces problèmes au niveau de l'entreprise ou de l'organisation, une politique intégrée devrait être mise en œuvre. Une politique d'entreprise globale centrée sur les besoins de sécurité et de santé au travail devrait aussi couvrir les

problèmes psychosociaux. Les approches traditionnelles n'ont abordé ni les exigences politiques ni l'action requise pour réduire l'impact négatif des problèmes psychosociaux.

A travers des cours de formation, le programme SOLVE encourage les cadres supérieurs, les directeurs des ressources humaines, les professionnels de la sécurité et de la santé au travail, les représentants patronaux et syndicaux et d'autres personnes à développer une politique intégrée pour leurs lieux de travail respectifs. Cette politique devrait couvrir des questions telles que la prévention, la non-discrimination, l'assistance sociale, l'implication des travailleurs, les dispositions en matière de formation et d'information et les dispositions en matière de traitement et de réhabilitation. La politique devrait susciter un système de gestion de la sécurité et de la santé au travail afin d'assurer un développement, une mise en œuvre et une évaluation sans encombre. Ces éléments communs de politique ont trait à la prévention

non seulement de la violence, mais aussi du stress, des problèmes liés au tabagisme, à la consommation d'alcool et de drogues, et du VIH/SIDA, voire d'encore beaucoup d'autres problèmes psychosociaux. Le fait d'incorporer tous ces éléments de politique dans une politique intégrée fournit une base stable et complète afin de gérer tous les problèmes psychosociaux.

Le programme SOLVE propose des formations aux travailleurs et aux superviseurs, traduisant ainsi la politique en action au niveau de l'atelier. Plusieurs formules de formation pour les travailleurs et les superviseurs sont fournies aux entreprises et aux organisations qui ont suivi les cours SOLVE précités. Le développement de la politique au sein d'une organisation devrait entraîner le développement parallèle des outils qui informent l'ensemble du personnel sur cette politique et améliorent sa mise en œuvre à tous les niveaux.

En tant que programme de formation, SOLVE avait été conçu au départ pour le secteur manufacturier. Toutefois, des adaptations sont en cours pour les besoins du secteur de la santé, des services de secours, du secteur maritime et pour la gestion d'événements importants. Plusieurs multinationales utilisent SOLVE comme une façon d'aborder les problèmes psychosociaux au travail.

Les problèmes psychosociaux sont sensibles d'un point de vue culturel. Il y a lieu de s'assurer que le développement de la politique et de l'action orientée vers les solutions soit compatible avec la culture locale. Comme SOLVE est de nature très participative (la moitié du cours sur la politique consiste en des discussions et des exercices de simulation), les participants peuvent jouer des rôles et prendre part au processus à partir de leurs normes culturelles. Il faut adapter SOLVE à la culture locale au lieu d'adapter la culture locale à SOLVE.

SOLVE existe actuellement en français, en anglais et en thaï. Des traductions en portugais, espagnol, russe, allemand, italien et bulgare sont en cours de négociation ou de réalisation. D'autres langues suivront bientôt.

L'OIT s'efforce de mettre en place le dispositif permettant de développer et de mettre en œuvre le programme SOLVE dans diverses régions du monde, tant dans les pays industrialisés que dans les pays en voie de développement. Une partie du programme pédagogique SOLVE forme les directeurs de formation et les animateurs nationaux en vue de l'organisation et de la mise en œuvre du programme SOLVE. Le dispositif de mise en œuvre de SOLVE existe actuellement dans 25 pays et compte 150 directeurs de formation répartis dans le monde entier.

Pour plus d'informations,  
veuillez contacter

[solve@ilo.org](mailto:solve@ilo.org)

SOLVE

SafeWork, ILO

4, route des Morillons  
CH-1211 Genève 22

## Notes

<sup>1</sup> Cf. Cooper et Swanson, 2002.

<sup>2</sup> Cf. par exemple Bennett et Lehman, 1999.

<sup>3</sup> Cf. également Stokols *et al.* 1996, ainsi que McLeroy *et al.*, 1988.

<sup>4</sup> Pour deux exemples tirés de la littérature scientifique, cf. Bennett et Lehman, 1999 et Richman, 1999. Pour l'établissement de corrélations basé sur des recherches, cf. également l'enquête sur la santé nationale menée régulièrement par le gouvernement américain.

## Références

Barling J. (1996), «The prediction, psychological experience and consequences of workplace violence», dans VandenBos G., et Bulatao E.Q., *Violence on the job: Identifying risks and developing solutions*, American Psychological Association, Washington, DC.

Bennett J.B. et Lehman W.E. (1999), «The relationship between problem co-workers and quality work practices: A case study of exposure to sexual harassment, substance abuse, violence and job stress», *Work & Stress* 13, 299-311.

BIT, *Prise en charge des questions d'alcoolisme et de toxicomanie sur le lieu de travail. Recueil de directives pratiques*, Genève, 1996.

- BIT, *Recueil de directives pratiques du BIT sur le VIH/SIDA et le monde du travail*, Genève, 2001.
- BIT, *Recueil de directives pratiques du BIT sur la violence au travail dans le secteur des services et moyens de combattre le phénomène*, Genève, 2003.
- Committee on Post Office and Civil Services (1992), *A post office tragedy: The shooting at Royal Oak*, Govt Printing Office, Washington, DC.
- Cooper C.L. et Swanson N. (2002), *Workplace violence in the health sector: State of the art*, BIT, Genève.
- Di Martino V., Gold D. et Schaap A. (2002), *Managing emerging health-related problems at work: SOLVE*, BIT, Genève.
- Fox J.A. et Levin J. (1994), «Firing back: the growing threat of workplace homicide», *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 534, 16-30.
- Gielen A.C., McDonnell K.A., Wu A.W., O'Campo P. et Faden R. (2001), «Quality of life among women living with HIV: the importance of violence, social support and self care behaviors», *Social Science and Medicine* 52, 315-322.
- Greenberg L. et Barling J. (1999), «Predicting employee aggression against co-workers, subordinates and supervisors: the roles of person behaviours and perceived workplace issues», *Journal of Organizational Behaviour* 20, 897-913.
- Lundberg I. (2001), «The labour market, working life and mental ill-health», dans Marklund S. (directeur de publication), *Worklife and Health in Sweden*, National Institute for Working Life: Stockholm.
- McLeroy K.R., Bibeau D., Steckler A. et Glanz A. (1988), «An ecological perspective on health promotion programmes», *Health Education Quarterly* 15, 351-377.
- Northwestern National Life Insurance Company (1993), *Fear and violence in the workplace*, Northwestern National Life Insurance: Minneapolis, MN.
- Richman J.A., Rospenda K.M., Nawyn S.J., Flaherty J.A., Fendrich M., Drum M.L. et Johnson T.P. (1999), «Sexual harassment and generalized workplace abuse among university employees: prevalence and mental health correlates», *American Journal of Public Health* 89, 358-363.
- Stokols D., Pelletier K.R. et Fielding J.E. (1996), «The ecology of work and health: Research and policy directions for the promotion of employee health», *Health Education Quarterly* 23, 137-158.
- Voss M., Folderus B. et Diderichsen F. (2001), «Physical, psychosocial and organisational issues relative to sickness absence: a study based on Sweden Post», *Occupational and Environmental Medicine* 58, 178-184.
-

# Pour en finir avec le harcèlement: légiférer ou négocier?

*Comment lutter contre la violence et le harcèlement au travail?  
Aperçu des principales tentatives de réglementation et gros plan  
sur la législation suédoise et les conventions collectives allemandes.*

---

Ian Graham  
Journaliste

---

**H**arcèlement moral ou professionnel, violence au travail... Quel que soit le nom qu'on lui donne, ce phénomène menace de plus en plus la santé des travailleurs et la productivité. Comment lui faire obstacle? Par une loi, des conventions collectives, des codes de conduite?

La réponse diffère d'un pays à l'autre, mais aussi en fonction du type d'infraction. Au moins trois actes hostiles différents peuvent être impliqués, de manière isolée ou combinée: le harcèlement moral, la discrimination (notamment sur la base de l'âge, du sexe, de la race ou du statut de séjour) et la violence physique. Il y a aussi trois types différents de harceleurs: les patrons (directeurs, superviseurs ou actionnaires), les collègues et les personnes étrangères (en général, les «clients» au sens large du terme).

Les mesures de lutte contre le harcèlement et la violence au travail s'articulent autour de trois grandes approches:

## Législation

Quatre types de lois peuvent être concernés:

- **Lois spécifiques.** La législation contre la discrimination à l'emploi et le harcèlement sexuel devient de plus en plus courante, mais les lois contre le harcèlement et la violence au travail restent par contre rares. La Suède a adopté une telle législation en 1993 (cf. infra). Au Canada, dans les provinces de la

Colombie britannique et du Saskatchewan, il existe des dispositions spécifiques pour prévenir la violence au travail. Aux Etats-Unis, la Californie a adopté une loi spéciale pour lutter contre la violence dans les hôpitaux. Dans les Etats de Washington et de Floride, des lois protègent les travailleurs du secteur de la distribution contre certains types de violence<sup>1</sup>.

- **Autres législations du travail faisant référence au problème.** Il s'agit souvent de nouvelles lois ou de lois amendées sur la sécurité et la santé au travail. On en trouve de récents exemples en Autriche, en Belgique, au Brésil (où la loi couvre les travailleurs du secteur public dans les Etats de São Paulo et de Rio de Janeiro), en Finlande, en France, en Norvège et en Uruguay<sup>2</sup>.
- **Autres lois du travail.** Les employeurs peuvent, par exemple, avoir un «devoir de diligence» ou un «devoir général» vis-à-vis de leurs employés. Cela peut impliquer l'obligation légale de protéger les employés contre le harcèlement et la violence.
- **Autres lois générales (pénales ou civiles).** Par exemple, certains pays ont mis hors la loi le harcèlement délibéré, quel que soit l'endroit où il est commis. Une grave agression ou un meurtre au travail relèvera évidemment du code pénal général.

## S'engager contre le harcèlement moral

Quel devrait être le contenu d'une convention collective contre le harcèlement au travail? Nous traduisons ici les principaux points d'un texte type élaboré par la Fédération syndicale allemande (DGB)<sup>1</sup>. Les passages entre crochets sont des résumés.

### 1. Interdiction du harcèlement

La direction et le conseil d'entreprise/conseil du personnel conviennent que, à (nom du lieu de travail/de la société/de la succursale), aucune personne ne peut subir de désavantage du fait de son ascendance, religion, nationalité, origine, âge, sexe, orientation sexuelle, caractéristiques personnelles, activités ou opinions politiques ou syndicales. (...)

Tous les membres de l'entreprise sont dès lors invités instamment à s'abstenir de mesures qui pourraient entraver le libre épanouissement des personnalités individuelles ou qui pourraient être perçues comme harcelantes ou insultantes.

Il faudrait veiller en particulier à ce que:

- personne ne soit empêché de s'exprimer ou de parler avec ses collègues et ses supérieurs;
- personne ne soit empêché d'entretenir des relations sociales;
- personne n'ait son statut social mis à mal;
- personne ne subisse de harcèlement sexuel, qu'il se manifeste par des paroles, des gestes ou des actes;

- personne ne soit discriminé ou humilié par les tâches qui lui sont imparties;
- personne ne subisse de violence physique ou de conditions de travail malsaines.

### 2. Sanctions

[Les violations du paragraphe 2 doivent être considérées comme une grave violation de la paix sur le lieu de travail.] Les personnes qui, bien qu'elles aient été réprimandées, persistent dans un tel comportement doivent s'attendre à être mutées ou licenciées.

### 3. Mesures visant à améliorer l'ambiance du lieu de travail

[Cours pour cadres et superviseurs tous les trois ans. Le conseil d'entreprise/conseil du personnel a son mot à dire dans la conception du cours et la sélection des formateurs et a le droit de prendre part aux sessions.]

### 4. Droit de porter plainte

Tout membre de l'entreprise qui estime avoir été désavantagé, traité injustement ou compromis par l'employeur ou des employés de l'entreprise a le droit de porter plainte. Il n'encourra aucun désavantage à la suite de cette plainte.

### 5. Etapes de la procédure de plainte

[Premièrement, une discussion avec l'autre partie au conflit, en présence d'un modérateur neutre – et d'un membre du conseil d'entreprise/du con-

## Conventions collectives

Plusieurs conventions contre le harcèlement sont déjà en place dans certains lieux de travail en Allemagne (cf. infra).

En 2001, le gouvernement danois a annoncé son intention d'élargir les pouvoirs de l'Agence pour l'environnement du travail, en lui permettant d'intervenir en cas de problèmes psychologiques graves sur le lieu du travail, en ce compris le harcèlement sexuel et les brimades. L'initiative du gouvernement a suscité l'opposition des employeurs, qui craignaient une ingérence dans les droits de la direction, mais aussi l'opposition de certains syndicats. Ceux-ci y voyaient une menace contre le modèle danois, qui consiste à traiter les problèmes sociaux plutôt par la négocia-

tion que par la législation. Finalement, les syndicats et les employeurs de l'industrie danoise ont conclu leur propre convention collective, qui vise à résoudre les problèmes «psychologiques liés au milieu du travail» par les procédures existantes en matière de résolution des litiges. Le projet gouvernemental a été abandonné<sup>3</sup>.

## Codes de conduite

De nombreux codes de conduite et directives ont été adoptés à ce sujet. Souvent, ils s'adressent aux directeurs, et ont tendance à suivre l'approche des «meilleures pratiques»<sup>4</sup>. Ils peuvent également compléter la législation ou les conventions collectives. Dans les pays qui préfèrent s'attaquer au

## S'engager contre le harcèlement moral (suite)

seil du personnel, le cas échéant. Si cela ne débouche pas sur un accord, médiation par le supérieur hiérarchique direct. En cas d'échec, l'affaire est renvoyée sous quinzaine devant la commission des plaintes du lieu de travail, dont les décisions sont contraignantes pour les deux parties.]

### 6. Composition de la commission des plaintes du lieu de travail

La commission des plaintes du lieu de travail est un organe permanent. Elle se compose de trois membres nommés par la direction et de trois membres nommés par le conseil du personnel/conseil de l'entreprise. Elle est présidée par une personne neutre (éventuellement étrangère à l'entreprise). Ses décisions sont prises à l'unanimité.

La commission des plaintes du lieu de travail a le droit de prendre des mesures pour résoudre le conflit. La direction et le conseil du personnel/de l'entreprise sont tenus de mettre en œuvre la décision de la commission.

En l'absence d'accord, il sera fait appel à un médiateur externe, dont la proposition de médiation doit être acceptée.

### 7. Personnes de contact du lieu de travail

Pour prévenir l'escalade des conflits, des personnes de contact seront nommées, auxquelles les plaignants pourront s'adresser s'ils s'estiment victimes de harcèlement ou désavantagés. Les personnes de contact sont nommées par la direction et le conseil d'entreprise, de commun

accord et dans la proportion suivante: une personne de contact pour 1 000 employés, mais au moins deux par division/lieu de travail/unité. Ces personnes de contact suivront une formation spéciale et auront les droits suivants:

- convoquer et modérer des discussions entre deux parties en conflit, lorsqu'aucune plainte n'a encore été portée en vertu du paragraphe 5;
- si elles sont mandatées par un plaignant, négocier avec les supérieurs et le département du personnel afin de mettre fin à un abus ou de trouver une solution mutuellement acceptable;
- comparaître en tant que témoins experts devant la commission des plaintes du lieu de travail et proposer des solutions;
- opposer leur veto aux décisions de la commission des plaintes du lieu de travail si elles ont des raisons fondées de soupçonner que le cas est lié au harcèlement professionnel.

Si la personne de contact du lieu de travail met son veto à la décision de la commission des plaintes, celle-ci doit entendre l'avis d'un expert externe en harcèlement professionnel et accepter la proposition de médiation de l'expert.

<sup>1</sup> La convention type de la DGB est disponible à l'adresse: [www.dgb.de/themen/mobbing/mobbing\\_07.htm](http://www.dgb.de/themen/mobbing/mobbing_07.htm). Le guide d'IG Metall cité à la note 14 comprendra des paramètres détaillés pour les négociations collectives.

harcèlement en interprétant la législation existante, il peut être utile de publier ces interprétations dans les directives qui font l'objet d'un soutien tripartite. L'État australien de Victoria offre un exemple récent et clair de cette pratique. Un guide, publié en 2003, énonce que «la loi de 1985 sur la santé et la sécurité au travail impose des obligations légales tant aux employeurs qu'aux employés. Ces obligations couvrent également les risques pour la santé et la sécurité qui résultent des brimades et de la violence au travail». Il énumère ensuite ces obligations. Publié par un organisme public pour la sécurité et la santé, le guide a été adopté par les organisations patronales et les syndicats<sup>5</sup>.

## Des approches différentes, mais beaucoup de points communs

Les approches nationales du harcèlement et de la violence au travail diffèrent largement. Nous approfondirons ici deux options apparemment opposées: la législation suédoise et les conventions collectives allemandes. On verra toutefois qu'elles ont beaucoup de points communs, notamment en ce qui concerne les questions intéressantes les syndicats.

## Suède: le harcèlement mis hors la loi

La victimisation au travail est proscrite en vertu d'un règlement spécial adopté en 1993 par le Conseil national suédois de la santé et de la sécurité au travail<sup>6</sup>. Il définit la victimisation comme «des actions récurrentes, répréhensibles ou manifestement négatives, dirigées contre des employés particuliers d'une manière blessante et susceptibles d'amener ces employés à être exclus du milieu de travail». Tout indique que le harcèlement professionnel a augmenté en Suède au cours des dix dernières années. D'après l'Agence suédoise pour l'environnement du travail, entre 1998 et 2001, le nombre de cas signalés a crû de plus de 60 pour cent pour les hommes et de près de 90 pour cent pour les femmes<sup>7</sup>. Le harcèlement professionnel est intervenu dans 1250 des 26 500 cas de maladies du travail. La majorité de ces cas (60 pour cent) se situe dans des secteurs qui impliquent un contact direct avec le public et qui emploient une forte proportion de femmes, en particulier les services sociaux, les soins de santé et l'enseignement. Cette augmentation peut être due en partie à un meilleur signalement, auquel le règlement n'est pas étranger. Toutefois, la fédération syndicale suédoise, la LO, affirme que le stress au travail est souvent ce qui déclenche le harcèlement professionnel. Des statistiques officielles montrent une augmentation du «stress et de la tension psychologique au travail dans les secteurs où la LO est présente, ces dernières années»<sup>8</sup>. Quant au harcèlement professionnel proprement dit, «les chiffres cachés sont, comme pour ceux des autres problèmes psychologiques au travail, sans doute très élevés».

Les syndicats prennent le problème du harcèlement au sérieux. En août 2003, lorsque la fédération syndicale des cadres, la TCO, a soumis au ministre du Travail, M. Hans Karlsson, des propositions visant à améliorer la santé au travail, il y avait, parmi ses exigences, «des mesures de lutte active contre le harcèlement professionnel sur tout lieu de travail, notamment la création d'un centre de ressources contre le harcèlement professionnel»<sup>9</sup>.

En vertu du règlement, les employeurs sont tenus de «planifier et d'organiser le travail de manière à prévenir le plus possible la victimisation» et «de bien faire comprendre que la victimisation ne peut être acceptée dans les activités». Des procédures doivent être mise en place pour détecter rapidement et rectifier «ce genre de conditions de travail insatisfaisantes, de problèmes d'organisation du travail ou de manque de coopération, dans la mesure où ils peuvent être à l'origine de la victimisation». Des procédures spéciales doivent également être instaurées pour venir rapidement en aide aux travailleurs qui souffrent de victimisation, et «des contre-mesures seront prises sans délai et feront l'objet d'un suivi». Ces mesures comprendront un «examen spécial» visant à «établir si les causes du manque de coopération résident dans la manière dont le travail est organisé».

La victimisation «résulte très souvent d'une mauvaise organisation du travail et d'une mauvaise gestion», insiste un guide de la LO sur les problèmes psychosociologiques au travail<sup>10</sup>. «Tous les responsables de la sécurité sont évidemment tenus d'intervenir s'ils soupçonnent l'existence d'un comportement hostile. Ils peuvent contacter le département du personnel et le chef de la sécurité de la compagnie.» Toutefois, «les patrons sont tenus en dernière instance de prendre position contre le harcèlement professionnel. Une approche peut consister à ce que le groupe de travail et la direction élaborent conjointement un règlement d'ordre intérieur sur le comportement et le traitement sur le lieu de travail. La formation et l'orientation des patrons et des cadres en matière de relations humaines peuvent s'avérer importantes».

Un autre règlement de 1993 s'attaque à la «violence et aux menaces dans le milieu de travail»<sup>11</sup>. En Suède, les accidents du travail dus aux menaces et à la violence ont augmenté de 80 pour cent entre 1993 et 1999<sup>12</sup>. Plus de 3 000 cas sont désormais signalés chaque année. Soixante-dix pour cent d'entre eux concernent les femmes. Les groupes les plus touchés sont les infirmières psychiatriques, les gardiens, les agents



de police, les employés des transports publics, les aides-soignantes et le personnel médical.

Le règlement s'applique aux «milieux de travail exposés à un risque ou une menace de violence». Il oblige les employeurs à évaluer les risques et à «prendre les mesures pouvant résulter de cette évaluation». Le travail et les postes de travail doivent être conçus de telle manière à minimiser la violence. Là où des risques existent, des «procédures spéciales de sécurité» doivent être mises en place et «être signalées à tous les employés susceptibles d'être affectés par les risques». Les employés doivent «pouvoir avoir rapidement recours à une assistance». Le règlement prescrit un équipement d'alarme et d'autres dispositifs d'aide technique. Les tâches qui comportent un risque de violence «ne peuvent être exécutées en solitaire». Les opérations de transfert de fonds «seront organisées et effectuées de manière à assurer la sécurité des employés». Vu la forte hausse de la victimisation et de la violence au travail, les syndicats suédois sont-ils satisfaits des règlements de 1993? «Je pense que le principal problème est que ces questions sont mal connues», dit Stefan Wiberg, médiateur pour les questions de sécurité et de santé à la LO. «Les syndicats devraient davantage travailler sur la sensibilisation à ces questions et aux solutions juridiques disponibles. Nos responsables de la sécurité joueront certainement un rôle clé à cet égard.»

### Allemagne: la négociation avant tout

Une autre approche du harcèlement professionnel passe par les négociations collectives. En Allemagne, cette approche est soutenue par la fédération syndicale nationale, le DGB, qui a publié un texte type (cf. encadré *S'engager contre le harcèlement moral*). Depuis 1996, l'union allemande des métallos IG Metall a conclu dix conventions particulières sur la coopération au travail, la lutte contre la discrimination et des questions connexes<sup>13</sup>. Parmi les signataires, on trouve Ford, Opel, Volkswagen, Thyssen et Preussag.

Certaines de ces conventions sont assez détaillées. Par exemple, celles conclues avec Volkswagen (1996) et Opel (2001) citent trois types de harcèlement: le harcèlement professionnel, le harcèlement sexuel et la discrimination, en donnant une liste d'exemples pour chacune de ces formes. Le texte d'Opel ajoute que, en règle générale, un comportement sera considéré comme une violation de la convention «si l'action, la tolérance ou l'omission en question est perçue de manière subjective comme insultante, vexatoire ou avilissante et qu'elle est manifestement rejetée par la personne concernée».

Des procédures de plainte sont arrêtées dans chaque convention, qui prévoient des sanctions pour les récidivistes, notamment le blâme et le licenciement.

C'est évidemment une extrémité à laquelle personne ne veut aboutir. Les conventions tendent à mettre l'accent sur la prévention, et soulignent en général que les mauvaises relations de travail nuisent aux performances globales d'une société.

Elles reflètent en cela le propre point de vue d'IG Metall. Son guide contre le harcèlement professionnel, à paraître bientôt, met en garde: «Les conséquences de la terreur psychologique sont ravageuses pour toutes les parties concernées»<sup>14</sup>.

Les raisons du harcèlement professionnel sont aussi diverses que ses effets. «Il est rare qu'un seul facteur soit en cause. Le fait qu'un conflit se transforme en harcèlement professionnel dépend de divers facteurs et circonstances.» Les causes peuvent résider dans l'organisation du lieu du travail (notamment des défauts de gestion), les conditions de travail, les auteurs, la victime, le groupe de travail et/ou le contexte social global – dans lequel il ne faut pas sous-estimer la mondialisation, qui réduit la sécurité de l'emploi et augmente le stress au travail.

Les conseils d'IG Metall sont dès lors globaux. Ils mettent l'accent sur la prévention, la vigilance par rapport aux signes annonciateurs, les conseils, les groupes d'entraide, la formation des cadres, la sensibilisation du personnel et une organisation appropriée des procédés de travail et des postes de travail.

La réglementation a néanmoins un rôle à jouer elle aussi. Le guide recommande la conclusion d'une convention collective entre l'employeur et le conseil d'entreprise sur «le bon comportement sur le lieu de travail». D'après IG Metall, celle-ci devrait «prendre en compte les points suivants:

- l'engagement de l'entreprise à être une 'entreprise qui favorise la santé';
- les principes de bonne conduite;
- l'élaboration d'un code de conduite;
- l'interdiction générale de la discrimination, du harcèlement professionnel et du harcèlement sexuel au travail;
- la définition de règles concernant les situations conflictuelles au travail;
- la liste de formes équitables de résolution des conflits;
- la mise en place d'une personne de contact qualifiée pour les personnes touchées par le harcèlement professionnel; ce responsable aurait des tâches et des pouvoirs clairement définis et un devoir de confidentialité;
- la sensibilisation et la formation des employés, y compris des supérieurs;
- la transparence du processus décisionnel au lieu de travail;
- l'encouragement des compétences en matière de gestion sociale par des qualifications;
- la gestion des conflits et la qualification des employés dans les départements à problème (le cas échéant)».

L'approche par la convention collective n'exclut certainement pas le recours à la législation. L'Allemagne n'a pas de législation spécifique contre le harcèlement professionnel, mais la jurisprudence en a donné une définition claire – «une hostilité, des brimades ou une discrimination systématique entre les employés ou de la part des supérieurs»<sup>15</sup>. Comme IG Metall et le DGB le font tous deux remarquer, le droit du travail et le droit commun peuvent être mis en œuvre à cette fin, en particulier la législation sur la sécurité et la santé

qui a récemment été mise à jour. En outre, la loi sur l'organisation des entreprises et d'autres lois donnent des pouvoirs et des devoirs étendus aux membres du conseil d'entreprise afin de favoriser le bien-être des employés. Elles présentent un intérêt direct pour les cas de harcèlement professionnel, au même titre que le droit pénal et le droit civil. Toutefois, il faut pouvoir apporter des preuves quand on saisit un tribunal. IG Metall conseille aux victimes de harcèlement professionnel de tenir un journal des incidents, selon le modèle qu'elle fournit.

Les conventions collectives fonctionnent-elles dans la pratique?

«Il est encore trop tôt pour le dire», répond Evan Zinke, membre du conseil d'administration d'IG Metall responsable pour la sécurité et la santé. «Notre priorité est à présent de faire parvenir notre guide à nos membres au sein des conseils d'entreprise et à nos responsables de la sécurité. Nous voulons mieux faire connaître ce problème et les solutions disponibles. La prochaine étape sera d'évaluer les résultats des conventions. Nous savons d'ores et déjà une chose, qui est ressortie d'une enquête téléphonique récente menée par notre magazine: le harcèlement professionnel est une question d'actualité pour nos membres.»

## Notes

<sup>1</sup> Informations sur le Canada et les Etats-Unis du Centre canadien pour la santé et la sécurité au travail: [www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html](http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/violence.html).

<sup>2</sup> Cf. *Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène*, BIT, Genève, 2003. [www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf](http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf). Pour plus d'informations sur la législation française et belge, cf. l'article d'Anne Renaut à la page 1 de ce numéro d'*Education ouvrière*.

<sup>3</sup> Pour plus de détails sur le cas danois, cf. *Industry sector social partners reach agreement on psychological working environment*, Observatoire européen des relations industrielles, 2001, à [www.eiro.eurofound.eu.int/2001/07/feature/DK0107128F.html](http://www.eiro.eurofound.eu.int/2001/07/feature/DK0107128F.html).

<sup>4</sup> Une liste internationale détaillée de codes et de directives est comprise dans la publication du BIT citée à la note 2.

<sup>5</sup> *Prevention of Bullying and Violence at Work – Guidance Note*, WorkSafe Victoria, Melbourne, 2003, [www.workcover.vic.gov.au/vwa/publica.nsf/InterPubDocsA/4358646FBA071B82CA256CD4001DD09/\\$File/WorkSafe\\_bullying\\_GN\\_V2.pdf](http://www.workcover.vic.gov.au/vwa/publica.nsf/InterPubDocsA/4358646FBA071B82CA256CD4001DD09/$File/WorkSafe_bullying_GN_V2.pdf).

<sup>6</sup> Règlement AFS 1993:17. Les citations sont tirées de la traduction anglaise officielle disponible à l'adresse: [www.av.se/english/legislation/afs/eng9317.pdf](http://www.av.se/english/legislation/afs/eng9317.pdf). L'original suédois parle de « traitement spécial offensant » (*kränkande särbehandling*), et ces termes sont devenus l'appellation officielle suédoise du harcèlement professionnel.

<sup>7</sup> *Mobbning och trakasserier*, Arbetsmiljöverket, Solna, 20 mars 2003, [www.av.se/statistik/dok/0000198.pdf](http://www.av.se/statistik/dok/0000198.pdf).

<sup>8</sup> *Psykiska och sociala hälsorisker i arbetsmiljön*, LO, Stockholm, 2002.

<sup>9</sup> *Skrivelse till statsrådet Hans Karlsson: Dags att gå från ohälsa till hälsa*, TCO, Stockholm, 15 août 2003, [http://web.tco.se/ArticlePages/200308/15/20030815111555\\_TCO459/20030815111555\\_TCO459.dbp.asp](http://web.tco.se/ArticlePages/200308/15/20030815111555_TCO459/20030815111555_TCO459.dbp.asp).

<sup>10</sup> *Hur är läget?* Börje Nenzén, LO, Stockholm, 2002.

<sup>11</sup> Règlement AFS 1993:2. Les citations sont tirées de la traduction anglaise officielle, disponible à l'adresse: [www.av.se/english/legislation/afs/eng9302.pdf](http://www.av.se/english/legislation/afs/eng9302.pdf).

<sup>12</sup> Nenzén 2002, *op. cit.*

<sup>13</sup> Les conventions sont disponibles en allemand à l'adresse: [www.igmetall.de/betriebsraete/betriebsvereinbarungen/index.html](http://www.igmetall.de/betriebsraete/betriebsvereinbarungen/index.html). Les accords d'entreprise (*Betriebsvereinbarungen*) sont le deuxième niveau de la négociation collective allemande. La négociation fondamentale, sur les rémunérations de base, par exemple, a lieu au niveau régional, secteur par secteur. Les accords d'entreprise ajoutent des dispositions pour les sociétés ou les lieux de travail. Il y a deux types de représentation du travail dans les entreprises: les délégués syndicaux et le conseil d'entreprise (*Betriebsrat*). Le conseil du personnel (*Personalrat*) est l'équivalent du *Betriebsrat* pour les cols blancs. Les membres du conseil d'entreprise sont élus par tous les travailleurs, syndiqués ou non, et ont des droits légaux étendus en matière d'information, de consultation et de participation au processus décisionnel. Dans la pratique, la plupart des membres du conseil d'entreprise sont des syndicalistes actifs, et beaucoup d'entre eux ont été auparavant délégués syndicaux sur le même lieu de travail.

<sup>14</sup> *Mobbing wirkungsvoll begegnen*, IG Metall, Frankfurt am Main. Publication prévue pour fin 2003. Les citations sont tirées de la version finale, avec la permission d'IG Metall.

<sup>15</sup> Cour fédérale du travail, arrêt du 15 janvier 1997 – réf.: BAGE 85,56 (58).



# Recueil de directives pratiques du BIT sur la violence au travail dans le secteur des services et moyens de combattre le phénomène

*Bien que le groupe des travailleurs ne soit pas satisfait de la version finale du recueil et que les gouvernements regrettent l'omission de la question du stress et d'annexes importantes, le Conseil d'administration du BIT a adopté, lors de sa 288<sup>e</sup> session à Genève, en novembre 2003, le Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services mis au point au cours de la réunion d'experts qui s'est tenue du 8 au 15 octobre 2003.*

---

Lene Olsen

Bureau des activités pour les travailleurs  
BIT

---

La législation et les instruments internationaux qui traitent exclusivement de la violence liée au travail, qu'il s'agisse de violence physique ou morale, du harcèlement professionnel, des brimades ou du harcèlement racial ou sexuel, étaient rares jusqu'à une époque récente. Les lois et les instruments existants sont surtout adoptés au niveau national, et seuls quelques-uns d'entre eux le sont au niveau local. L'Union européenne (UE) a adopté en 2000 une résolution sur le harcèlement moral au travail, et, en 2002, elle a amendé sa *directive* (datant de 1976) *sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail*<sup>1</sup>; elle y a ajouté un article sur le harcèlement et le harcèlement sexuel, a défini le «harcèlement sexuel» pour la première fois au niveau de l'UE et a intégré aussi une définition du «harcèlement» dans la directive.

## Législation et instruments internationaux

De plus en plus de directives et de codes internationaux sont désormais élaborés et adoptés. Actuellement, ces instruments s'appliquent principalement à certains secteurs spécifiques. En 2002, un programme commun du Bureau international du travail (BIT), du Conseil international des infirmières (CII), de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) et de l'Internationale des services publics (ISP) a adopté des *directives générales sur la violence au travail dans le secteur de la santé*<sup>2</sup>. La Fédération internationale des ouvriers du transport (FIOT) a également publié des directives pour le secteur aérien (*Rage de l'air: Prévenir et gérer les écarts de comportement des passagers*, 1999). Le département des activités sectorielles du BIT a publié plusieurs documents de travail sur la violence et le stress dans certains secteurs de services et propose d'autres informations sur son site Web<sup>3</sup>.

Lors de sa 279<sup>e</sup> session, en novembre 2000, le Conseil d'administration du BIT a décidé de tenir une réunion d'experts en 2003 afin de mettre au point un recueil de

directives pratiques sur la violence et le stress dans le secteur des services. Le recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services est à présent adopté et le Conseil d'administration a, lors de sa 288<sup>e</sup> session, autorisé le directeur général à le publier sous le titre de *Recueil de directives pratiques de l'OIT sur la violence au travail dans le secteur des services et moyens de combattre le phénomène*.

## Objet et nature juridique du recueil

Cet instrument vise à réduire ou à éliminer la violence au travail dans le secteur des services. L'avant-propos<sup>4</sup> du rapport de la réunion d'experts précise la nature juridique du recueil ainsi que son objet: «Le présent recueil, qui n'est pas un instrument contraignant, ne vise pas à remplacer les législations nationales. Les recommandations pratiques qu'il contient sont destinées à offrir des directives aux mandants de l'OIT et à toutes les personnes chargées de gérer la violence au travail dans le secteur des services. Ces recommandations résultent d'une analyse de l'ampleur, de la nature et des causes de la violence au travail dans les services publics et privés. Le recueil définit le rôle et les responsabilités des gouvernements, des employeurs et des travailleurs. Il encourage une approche dynamique de la prévention, fondée sur les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail».

## La réunion d'experts

La réunion d'experts, qui s'est tenue du 8 au 15 octobre 2003, était composée de 36 experts: 12 experts désignés par les gouvernements, 12 experts désignés après consultation du groupe des employeurs du Conseil d'administration et 12 experts désignés après consultation du groupe des travailleurs du Conseil d'administration.

L'élaboration de ce document n'a pas été une sinécure dans la mesure où les trois parties ne s'accordaient pas sur des points

essentiels du recueil proposé. Il a été particulièrement difficile de surmonter une divergence fondamentale de vues quant à l'opportunité d'inclure le stress dans le recueil. Le projet de recueil initial, intitulé *Projet de recueil de directives pratiques sur la violence et le stress au travail dans les services: une menace contre la productivité et le travail décent*, couvrait également le stress au travail mais, comme le groupe des employeurs s'opposait fermement à ce qu'il soit mentionné, les références au stress en ont été supprimées. Les experts des employeurs ont affirmé qu'il était difficile de savoir si le stress était lié au travail ou à la sphère privée.

Les experts des travailleurs n'étaient pas d'accord avec eux et voulaient inclure le stress dans le recueil, étant donné que des précédents juridiques ont déjà établi un lien manifeste entre une charge de travail excessive et le stress. Après de longues discussions et vu la réticence du groupe des employeurs à transiger sur la question, il a été décidé de n'inclure une référence au stress que dans le préambule du recueil: «La violence au travail comporte certaines conséquences, dont le stress, concept qui pour d'aucuns n'est pas clairement définissable».

Un autre point de désaccord portait sur l'adjonction d'annexes au recueil. Le projet de recueil comprenait douze annexes, qui ont été retirées du recueil final. Plusieurs délégués gouvernementaux présents à la 288<sup>e</sup> session du Conseil d'administration ont regretté cette omission, en particulier les références bibliographiques contenues aux annexes A et B, à savoir, respectivement, une bibliographie et une liste de quelques directives publiées sur la violence et le stress.

En dépit de la nature non contraignante du recueil, les termes utilisés sont aussi très prudents lorsqu'il s'agit de stipuler les obligations réelles des diverses parties, en particulier des employeurs. Le recours fréquent à des expressions telles que «dans la mesure du possible», «le cas échéant», «raisonnablement», etc. renforce la nature non contraignante et non normative du recueil. En fait, tant les experts des travailleurs que les experts gouvernementaux ont trouvé le

texte du recueil final trop édulcoré par rapport au projet de recueil initial préparé par le Bureau mais, même si le recueil final ne satisfaisait pas toutes les attentes des experts des travailleurs, on a néanmoins dit qu'il serait « bon d'avoir un 'tremplin' sur la violence » – surtout pour les pays qui n'ont aucun code.

## Dispositions

Les dispositions générales du recueil contiennent l'objectif principal du recueil, qui est de fournir des directives afin de gérer le problème de la violence au travail; d'élaborer des réponses au problème à tous les niveaux; de promouvoir le dialogue, la consultation et la négociation entre les parties concernées; et d'offrir des directives en vue de l'adoption de lois nationales. Le recueil s'applique au secteur tant public que privé.

Une politique de lutte contre la violence au travail devrait être développée en collaboration avec les partenaires sociaux afin de favoriser des pratiques sur le lieu de travail qui contribuent à éliminer la violence au travail. La direction devrait publier une déclaration de principes excluant ce genre de violence. Ces principes devraient également comprendre un système correct de traitement des plaintes, et assurer l'information, l'éducation et la formation.

Il importe que les valeurs de la culture d'entreprise soient basées sur un travail décent. Les partenaires sociaux devraient engager un dialogue social sur la violence dans le secteur des services et soutenir des actions visant à créer un milieu de travail exempt de toute violence.

Dans la partie du recueil relative à l'organisation, les gouvernements, les employeurs et les travailleurs se voient attribuer des rôles et des responsabilités différents.

Les gouvernements devraient donner une impulsion à l'élaboration et à la mise en œuvre d'actions de prévention en faisant effectuer des recherches, en proposant des directives, en révisant la législation nationale, en cherchant à mobiliser des ressources financières et en favorisant

et soutenant la collaboration à tous les niveaux, régional ou international.

Les employeurs devraient, dans la mesure du possible, veiller à réduire les risques sur leur lieu de travail, incorporer des dispositions sur la prévention de la violence au travail dans les accords conclus à tous les niveaux, adopter des politiques du personnel appropriées et des procédures de plaintes et disciplinaires, et lancer et soutenir, en concertation avec les travailleurs, des stratégies d'information et des programmes de formation.

Les travailleurs devraient, dans toute la mesure de leurs moyens, coopérer avec les employeurs au sein des comités de sécurité et de santé au travail et élaborer des stratégies d'évaluation des risques, des politiques de prévention et des cours de formation à l'intention des travailleurs. Les travailleurs et leurs représentants devraient également veiller à ce que les accords d'entreprise et les accords sectoriels et nationaux contiennent des dispositions sur la prévention et le contrôle de la violence au travail, et signaler les actes de violence.

La question de l'information et de la formation étant très importante, les travailleurs et le personnel d'encadrement devraient suivre une formation appropriée afin de prévenir et gérer la violence au travail. L'information sur la violence au travail devrait également être accessible à tous les travailleurs et au personnel d'encadrement, et l'employeur devrait élaborer, tenir à jour et diffuser une documentation sur le système de gestion de la violence au travail, et tenir un registre des actes de violence.

Afin de planifier et de mettre en œuvre les dispositions du recueil, le système de gestion de la violence et les dispositions pertinentes existant au sein de l'organisation devraient être revus de la manière adéquate. Les employeurs, les travailleurs et leurs représentants devraient évaluer conjointement la nature et l'ampleur de la violence au travail et procéder à des évaluations de risques. Les actes de violence devraient être enregistrés au niveau du lieu de travail par l'employeur; aux niveaux sectoriel, national et international, il est nécessaire d'adopter une approche

globale impliquant les gouvernements, les employeurs, les travailleurs et leurs représentants, afin de collecter et d'évaluer des données provenant de sources multiples sur la violence dans le secteur des services. Cette approche est nécessaire pour dégager des tendances et évaluer l'efficacité de différentes initiatives de prévention.

Lors de l'élaboration d'une politique et de stratégies sur la violence au travail, ses causes devraient être prises en compte de manière à définir de bonnes stratégies de prévention. Les gouvernements, les employeurs, les travailleurs et leurs représentants devraient faire de la réduction de la violence dans le secteur des services leur priorité, notamment par des mesures visant à souligner que la violence au travail constitue une menace majeure pour la sécurité et la santé, l'efficacité des services, la productivité, l'égalité de traitement et le travail décent. Les mesures de prévention devraient comprendre une amélioration de la communication et des pratiques de travail, ainsi que de l'environnement de travail physique.

Des dispositions relatives à la prévention de la violence, à la préparation et à la réaction en matière de violence devraient être établies et maintenues dans toutes les organisations. Les directions devraient prévoir des dispositions pour gérer les situations de violence au travail, et fournir une assistance aux travailleurs touchés par la violence, que ce soit sous la forme de soutien, de traitement médical ou d'une séance d'analyse des expériences vécues. Les gouvernements devraient promouvoir le renforcement des services de soins et d'aide aux victimes de la violence au travail par la mise en œuvre de programmes de santé publique, l'accès à des thérapies si nécessaire, la mise en place de régimes de sécurité sociale et de systèmes de sécurité et de santé au travail, ainsi que par le lancement d'autres initiatives gouvernementales.

L'employeur devrait, en collaboration avec les travailleurs et leurs représentants, évaluer l'efficacité des politiques de prévention de la violence au travail et lancer un processus d'apprentissage stratégique sur les questions relatives à la violence au travail.

## Evolution future

La mise au point du recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services peut jouer un rôle catalyseur dans l'élaboration de recueils futurs qui concerneront un nombre plus important de travailleurs; elle peut aussi donner lieu à l'élaboration d'instruments d'une nature plus contraignante, comme une convention. Après avoir discuté du rapport de la réunion d'experts, la 288<sup>e</sup> session du Conseil d'administration a invité le Directeur général, dans son rapport de la commission des réunions sectorielles et techniques et des questions connexes, à poursuivre les recherches sur la question du stress au travail dans les secteurs.

La commission du programme, du budget et de l'administration de la 288<sup>e</sup> session du Conseil d'administration a également été invitée à arrêter une liste de réunions techniques en 2004-05<sup>5</sup>, dans laquelle une autre réunion tripartite d'experts sur le harcèlement et la violence au travail avait été prévue. Cette réunion aurait eu pour but l'adoption d'un recueil de directives pratiques sur le harcèlement et la violence au travail, et plus spécifiquement sur le problème du harcèlement sexuel. Il aurait aussi dû inclure des recommandations d'actions à mener par les mandants et le Bureau afin de renforcer la mise en œuvre, aux niveaux national et régional, de politiques et de programmes pratiques visant à combattre le harcèlement et la violence au travail. Bien que le groupe des travailleurs fût favorable à ce que cette réunion soit sélectionnée parmi d'autres de la liste, les représentants des gouvernements et des employeurs s'y sont opposés. Cette réunion a donc été rayée de la liste de réunions pour 2004-05.

L'OIT devrait toutefois commencer à diffuser et à promouvoir le recueil de directives pratiques sur la violence dans le secteur des services et continuer ses travaux en vue de l'élaboration d'instruments futurs sur la violence au travail, applicables à tous les secteurs, et d'instruments qui fourniront un cadre international en ce qui concerne le stress lié au travail.



## Notes

<sup>1</sup> Directive 2002/73/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 modifiant la directive 76/207/CEE du Conseil relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en ce qui concerne l'accès à l'emploi, à la formation et à la promotion professionnelles, et les conditions de travail.

<sup>2</sup> [www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf](http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/papers/health/guidelines.pdf).

<sup>3</sup> [www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence.htm](http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence.htm).

<sup>4</sup> [www.ilo.org/public/french/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/mevsws-11.pdf](http://www.ilo.org/public/french/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/mevsws-11.pdf).

<sup>5</sup> [www.ilo.org/public/french/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/gb-9-1.pdf](http://www.ilo.org/public/french/standards/relm/gb/docs/gb288/pdf/gb-9-1.pdf).

---





